

Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand

Version 19

Juni 2011

ORACLE®

Copyright © 2005, 2010, Oracle och/eller dess dotterbolag. Oracle förbehåller sig samtliga rättigheter.

Programmet och dess tillhörande dokumentation upplåts enligt ett licensavtal som begränsar nyttjanderätt och offentliggörande, samt skyddas av upphovsrätt, patent, varumärkesrätt och annan immaterialrättslig lagstiftning. Med undantag för vad som uttryckligen tillåts i licensavtalet eller tillämpliga lagar, är det inte tillåtet att använda, kopiera, reproducera, översätta, utsända, modifiera, underlicensiera, överföra, distribuera, visa offentligt, uppföra, publicera eller visa någon del, i någon form, eller med några medel. Det är inte tillåtet att dekompile, demontera eller baklängeskonstruera programmen, med undantag för nödvändiga anpassningar till programvaror från andra leverantörer, och i de fall där tillämplig lagstiftning uttryckligen tillåter det.

Informationen i det här dokumentet kan ändras utan föregående meddelande och inga garantier ges att dokumentet/informationen är felfritt. Om du hittar felaktigheter i dokumentationen ber vi att du rapporterar dem skriftligen.

Om programmet eller dess tillhörande dokumentation levereras till amerikansk myndighet (US Government) eller om någon upplåter eller använder programmen för amerikansk myndighets räkning gäller följande:

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, the use, duplication, disclosure, modification, and adaptation shall be subject to the restrictions and license terms set forth in the applicable Government contract, and, to the extent applicable by the terms of the Government contract, the additional rights set forth in FAR 52.227-19, Commercial Computer Software License (December 2007). Oracle USA, Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

Programmet är avsett för generell användning i en mängd olika informationshanteringsapplikation. Det är inte utvecklat för eller avsett för användning som till sin natur är att anses som farlig, inklusive verksamheter som kan orsaka risk för personskada. Vid användning av applikationen i farlig verksamhet är det licenstagarens eget ansvar att vidta alla säkerhetsåtgärder för användning av applikationen för sådana syften. Oracle Corporation och dess dotterbolag fransäger sig allt ansvar för skador som uppkommer vid användning av applikationen i sådan farlig verksamhet.

Programmet och dess tillhörande dokumentation kan ge åtkomst till innehåll, produkter och tjänster från tredje part. Oracle Corporation och dess dotterbolag är inte ansvarigt för och fransäger sig uttryckligen allt ansvar med avseende på innehåll, produkter och tjänster från tredje part. Oracle Corporation och dess dotterbolag ansvarar inte för förlust, kostnader eller skada av något slag som kan uppkomma från åtkomst eller användning av innehåll, produkter eller tjänster från tredje part.

Oracle, JD Edwards och PeopleSoft är registrerade varumärken som tillhör Oracle Corporation och/eller dess dotterföretag. Andra namn kan vara varumärken som tillhör respektive ägare.

Innehåll

1 Komma igång²³

Vad som ska göras först	24
Logga in som en ny användare	25
Om gränssnittet	26
Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand	30
Visa eller dölja aktivitetsfältet	33
Min hemsida	33
Granska dina aviseringar	35
Arbeta med meddelandecenter	36
Arbeta med appletar för RSS-flöden	37
Arbeta med poster	38
Skapa poster	39
Hitta poster	42
Kopiera poster	59
Förhandsgranska poster	60
Uppdatera postdetaljer	61
Länka poster till en vald post	63
Uppdatera länkade poster från huvudposter	69
Sidan Favoritposter	70
Arbeta med listor	71
Överföra ägande av poster	85
Dela poster (team)	85

Uppdatera grupper av poster	87
Slå samman poster	88
Lägga till anteckningar	89
Arbeta med en lista över anteckningar	91
Prenumerera på anteckningar	92
Skicka anteckningar till andra användare	92
Arbeta med bilagor	93
Använda bedömningsskript	101
Ta bort och återställa poster	102
Visa verifikationskedjor för poster	107
Om dubletter när du skapar poster	108
Skriva ut information som visas på sidor	113
Visa serviceinformation i Oracle CRM On Demand	113
Hämta användarinloggnings-id:t eller återställa lösenordet	114
Om tidslängd för session i Oracle CRM On Demand	116
Om simultana sessioner i Oracle CRM On Demand	116
Systemkrav för Oracle CRM On Demand	117
Versionsinformation för Oracle CRM On Demand	117
Kontakta Oracle	118
Avsluta Oracle CRM On Demand	118

2 Kalender och aktiviteter 119

Arbeta med kalendersidorna	119
Hantera kalendrar och aktiviteter	121
Visa aktiviteter	122
Skapa aktiviteter	123
Uppdatera aktiviteter	123
Arbeta med aktivitetslistor	124
Begränsa antal aktivitetsposter som visas	126
Markera uppgifter som slutförda	127

Tilldela en annan medarbetare aktiviteter	128
Bevaka besök (säljbesök) till kunder	128
Massamtalsplanering	136
Justera meddelandesvar	139
Schemalägga bokningar med andra	140
Visa andras kalendrar	142
Sidan Kalenderinställning	143
Dela kalender	144
Ställa in standardvyn för kalendern	144
Lägga till anpassade vyer för kalendern	145
Visa gruppuppgiftslistor	145
Använda bedömningsskript för aktivitet	146
Aktivitetsfält	146

3 Marknadsföring 151

Hantera marknadsföring	151
Hantera kampanjer.	151
Hantera kundämnen	152
Kampanjer	152
Arbeta med hemsidan för kampanjer	153
Hantera kampanjer	155
Kampanjfält	158
Kundämnen	160
Arbeta med hemsidan för kundämnen	165
Hantera kundämnen	167
Fält för kundämnen	175

4 Försäljning 179

Hantera försäljning	179
Hantera affärsmöjligheter	180

Hantera konton	180
Hantera kontakter	181
Hantera prognoser för försäljningsanvändare	181
Hantera prognoser för prognosadministratörer	182
Hantera kalender och aktiviteter	182
Kundämnen (säljaspekter)	182
Konton	183
Arbeta med hemsidan för konto	183
Hantera konton	185
Kontofält	199
Kontakter	202
Arbeta med hemsidan för kontakter	202
Hantera kontakter	204
Kontaktfält	214
Affärsmöjligheter	218
Om affärsmöjligheter och prognoser	218
Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter	220
Hantera affärsmöjligheter	222
Om team för affärsmöjligheter	234
Fält för affärsmöjligheter	234
Prognoser	237
Arbeta med hemsidan för prognoser	237
Hantera prognoser	238
Sidan Prognos, detalj	246
Prognosfält	248

5 Affärsplanering 251

Scenario för hantering av planer för ett konto	252
Scenario för hantering av planer för en grupp av konton eller distrikt	253
Scenario för hantering av planer för kontakter	253

Scenario för hantering av planer för målsättningar och produkter	254
Affärsplaner	255
Arbeta med hemsidan för affärsplaner	256
Hantera affärsplaner	257
Fält för affärsplaner	259
Målsättningar	261
Arbeta med hemsidan för målsättningar	261
Hantera målsättningar	263
Fält för målsättningar	264
Plankonton	266
Arbeta med hemsidan för plankonto	266
Hantera plankonton	268
Plankontofält	269
Plankontakter	270
Arbeta med hemsidan för plankontakter	270
Hantera plankontakter	271
Fält för plankontakter	272
Plan, affärsmöjligheter	273
Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter	273
Hantera plan, affärsmöjligheter	275
Fält för planer för affärsmöjlighet	276

6 Service och kommunikationer 277

Hantera service och kommunikationer	277
Skapa ett serviceärende	277
Arbeta med ett serviceärende	278
Lös ett serviceärende	278
Avsluta ett serviceärende	278
Serviceärenden	279
Arbeta med hemsidan för serviceärenden	279

Hantera serviceärenden	281
Serviceärende, fält	284
Lösningar	286
Om att hantera lösningar	286
Arbeta med hemsidan för lösning	288
Hantera lösningar	290
Fält för lösningar	293
Kommunikationer	294
Om Oracle Contact On Demand	295
Leda callcenter	297
Arbeta med hemsidan för kommunikation	298
Hantera Oracle Contact On Demand	300
Sidan Aktiviteter, lista för kommunikation (Oracle Contact On Demand)	318
Fält för kommunikationsaktivitet (Oracle Contact On Demand)	320
Detaljsidorna för samtal, röstbrevlåda och e-post	321

7 Hantering av partnerrelation och High Tech 323

Hantera PRM och High Tech	323
Partner	324
Arbeta med hemsidan för partner	324
Hantera partnerkonton	326
Partnerfält	328
Partnerprogram	330
Arbeta med hemsidan för partnerprogram	330
Hantera partnerprogram	332
Fält för partnerprogram	336
Ansökningar	337
Arbeta med hemsidan för ansökningar	338
Hantera ansökningar	339
Fält för ansökningar	344

Registrering av affärer	346
Arbeta med hemsidan för affärsregistreringar	347
Hantera affärsregistreringar	349
Fält för affärsregistrering	358
Finansieringsbegäranden	361
Arbeta med hemsidan för finansieringsbegäranden	361
Hantera finansieringsbegäranden	363
Fält för finansieringsbegäranden	370
Begäranden om särskild prissättning	372
Arbeta med hemsidan för begäran om särskild prissättning	373
Hantera begäranden om särskild prissättning	375
Hantera produkter med särskild prissättning som relaterade objekt	383
Fält för begäranden om särskild prissättning	386
Fonder	389
Arbeta med hemsidan för fonder	389
Hantera fonder	391
Fondfält	399
Kurser	401
Arbeta med hemsidan för kurser	401
Hantera kurser	403
Kursfält	407
Fält för kursanmälningar	409
Examina	410
Arbeta med hemsidan för examina	411
Hantera examina	412
Examensfält	416
Fält för examensregistrering	419
Certifiering	420
Arbeta med hemsidan för certifiering	421

Hantera certifieringar	423
Certifieringsfält	426
Fält för certifieringsbegäran	429
Ackreditering	430
Arbeta med hemsidan för ackreditering	430
Hantera ackrediteringar	432
Ackrediteringsfält	436
Fält för ackrediteringsbegäran	439

8 Biovetenskap 441

Biovetenskapsprocesser	441
Medicinsk utbildning	444
Arbeta med hemsidan för med.utbildningar	444
Hantera medicinutbildningar	447
Fält för med.utbildningar	448
Delstatslicenser för kontakter	450
Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter	450
Hantera delstatslicenser för kontakter	451
Fält för delstatslicenser för kontakter	452
Hantera varuprover	453
Lagerperiod	455
Arbeta med hemsidan för lagerperiod	456
Hantera lagerperioder	458
Fält för lagerperiod	464
Provinventering	465
Lagerkontrollrapport	470
Provtransaktioner	473
Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner	473
Hantera provtransaktioner	475
Fält för provtransaktioner	487

Transaktionsobjekt	490
Produktfält	493
Tilldelningar	495
Arbeta med hemsidan för tilldelning	496
Hantera tilldelningar	497
Fält för tilldelning	499
Provpartier	500
Arbeta med hemsidan för provpartier	500
Hantera provpartier	502
Provpartifält	502
Prov, friskrivningsklausul	504
Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov	504
Hantera friskrivningsklausuler för prov	506
Fält för friskrivningsklausul för prov	507
Anpassad innehållsleverans	508
Meddelandeplaner	509
Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner	510
Hantera meddelandeplaner	511
Fält för meddelandeplaner	514
Meddelandeplansobjekt	516
Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt	516
Hantera meddelandeplansobjekt	517
Fält för meddelandeplansobjekt	519
Objektsrelationer för meddelandeplan	520
Arbeta med hemsidan med objektsrelationer för meddelandeplaner	521
Hantera objektsrelationer för meddelandeplan	522
Fält för objektsrelationer för meddelandeplan	523
9 Förmögenhetsförvaltning 525	
Hushåll	525

Arbeta med hemsidan för hushåll	526
Hantera hushåll	528
Fält för hushåll	530
Portföljer	532
Arbeta med hemsidan för portföljkonto	533
Hantera portföljkonton	534
Fält för portföljkonto	537
Finansiella konton	539
Arbeta med hemsidan för finansiella konton	541
Hantera finansiella konton	542
Fält för finansiellt konto	543
Innehavare av finansiellt konto	544
Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto	545
Hantera innehavare av finansiellt konto	546
Fält för innehavare av finansiellt konto	547
Innehav på finansiellt konto	548
Arbeta med hemsidan för innehav på finansiellt konto	548
Hantera innehav på finansiellt konto	550
Fält för innehav på finansiellt konto	550
Finansiella planer	551
Arbeta med hemsidan för finansiell plan	552
Hantera finansiella planer	553
Fält för finansiell plan	554
Finansiella produkter	555
Arbeta med hemsidan för finansiella produkter	557
Hantera finansiella produkter	559
Fält för finansiella produkter	560
Finansiella transaktioner	561
Arbeta med hemsidan för finansiella transaktioner	562

Hantera finansiella transaktioner	563
Fält för finansiella transaktioner	563

10 Försäkring 565

Hantera försäkring	565
Kanalplanering	566
Skapa första förlustmeddelandet för skadeståndskrav	566
Rekrytera och etablera agent-/mäklarrelationer	566
Hantera agent-/mäklarrelationer	567
Planera försäljning och budget	567
Hantera serviceärenden	567
Process för att konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model	568
Skadeståndskrav	569
Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav	570
Hantera krav	571
Fält för skadeståndskrav	572
Försäkringsskydd	576
Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd	576
Hantera försäkringsskydd	578
Försäkringsskyddsfält	578
Skador	579
Arbeta med hemsidan för skador	580
Hantera skador	581
Fält för Skada	582
Försäkringsegendomar	583
Arbeta med hemsidan för försäkringsegendom	583
Hantera försäkringsegendomar	584
Fält för försäkringsegendomar	585
Inblandade parter	586

Arbeta med hemsidan för inblandad part	586
Hantera inblandade parter	587
Fält för inblandad part	588
Försäkringar	589
Arbeta med hemsidan för försäkringar	590
Hantera försäkringar	591
Försäkringsfält	592
Försäkringsinnehavare	594
Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare	594
Hantera försäkringsinnehavare	595
Fält för försäkringsinnehavare	596
Mäklarprofil	597
Arbeta med hemsidan för mäklarprofiler	597
Hantera mäklarprofiler	599
Fält för mäklarprofiler	599

11 Fordon 603

Återförsäljare	603
Arbeta med hemsidan för återförsäljare	603
Hantera återförsäljare	605
Återförsäljarfält	606
Anpassade fält	608
Fordon	608
Arbeta med hemsidan för fordon	608
Hantera fordon	610
Fordon, fält	617

12 Anpassa applikationen 621

Uppdatera dina personliga uppgifter	622
Om profilinställningar för användare	628

Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster	629
Ställa in standardposttyp för sökning	630
Välja tema	631
Ställa in läge för förhandsgranskning av post	631
Ändra språkinställning	632
Visa verifikationskedjefält	633
Hantera din kvot	633
Granska din inloggningsaktivitet	634
Ändra ditt lösenord	634
Ställa in dina säkerhetsfrågor	635
Lägga till delegerade användare	636
Granska din aktivitet i PIM Sync Client	636
Bevilja inloggningsåtkomst till teknisk support	637
Visa dina flikar	637
Ändra layout på detaljsidor	638
Ändra layout på hemsidor	639
Ändra layout på åtgärdsfältet	639
Ställa in kalender	640
Få åtkomst till Data- och integreringsverktyg	641
Om On Demand-widgetar	642
Bädda in en widget för favoritlistor	643
Bädda in en widget för meddelandecenter	643
Bädda in en widget för rapporter	644
Bädda in en widget för enkel lista	644

13 Arbeta med andra applikationer

Använda Offline Client	648
Vilka poster som du kan använda offline	649
Installera Offline Client	650
Ställa in Offline Client	651
Om att administrera Offline Client	652

Ladda ned poster till Offline Client	653
Lägga till och uppdatera poster i Offline Client	655
Ladda upp poster från Offline Client	656
Om konfliktlösning med Offline Client	657
Synkronisera med PIM	657
Om synkroniseringsmotorn och fältmappning	660
Synkronisera dina data mellan Oracle CRM On Demand och din PIM	663
Köra första synkroniseringen med PIM	664
Ändra synkroniseringsinställningarna	671
Köra ytterligare synkroniseringssessioner	672
Granska synkroniseringsresultat	672
Om konfliktlösning med PIM	673
Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes	674
Använda Oracle CRM On Demand Integration for Office	681
Använda mottagaranpassning för Word	681
Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word	682
Ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word	683
Skapa mallar för mottagaranpassning för Word	683
Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word	684
Använda rapporter och analyser för Excel	686
Verktygsfältet On Demand Integration i Rapporter och analys för Excel	686
Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel	687
Ladda ned mallen för rapporter och analyser för Excel	687
Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel	688
Använda segmenteringsguiden	690
Om verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden	690
Om segmenteringsguiden	691
Ladda ned segmenteringsguiden	692
Skapa segment	692

Ladda upp segment	694
Exportera segment	695

14 Rapporter 697

Om synlighet för poster i analys	698
Om fördefinierade rapporter	704
Om anpassad räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand Answers	708
Hantera rapporter	710
Ställa in rapportmappar	710
Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar	712
Granska rapportdata	714
Skriva ut rapporter	715
Köra rapporter	716
Ladda ned rapporter	717
Ta bort rapporter	719
Byta namn på rapporter	719
Kopiera och flytta rapporter	720
Komma igång med Answers (anpassade rapporter)	721
Om begränsningar i rapporter	722
Om ämnesområden i rapporter	726
Ändra utseende för rapporter	858
Steg 1: Definiera villkor	860
Lägga till kolumner i rapporter	861
Lägga till anpassade fält i rapporter	861
Lägga till filter i kolumner	862
Redigera kolumnegenskaper	870
Ställa in kolumnformler	881
Lägga till åtgärdsänkar i resultat	882
Sortera och ordna om kolumner	885
Om användning av adresser i rapporter	886

Kombinera resultat från flera rapporter med hjälp av angivna åtgärder	887
Steg 2: Skapa layouter	888
Lägga till rubriker i resultat	890
Lägga till tabeller i resultat	891
Visa resultat i diagram	893
Visa resultat i pivottabeller	906
Visa resultat som mätare med hjälp av mätarvyn	916
Visa filter som använts för resultat	922
Lägga till text i resultat	922
Lägga till förklaringar i rapporter med hjälp av förklaringsvyn	925
Låta användarna ändra kolumner i rapporter	925
Låta användarna välja en specifik vy med vyväljaren	926
Visa resultat i trattendigram	927
Lägga till beskrivande text i resultat	929
Visa resultat i rullande börsgrafer	932
Avisera användarna om att data saknas	935
Steg 3: Definiera frågor (valfritt)	936
Lägga till frågor om kolumnfilter	937
Lägga till bildfrågor	939
Steg 4: Granska rapporter	940
Göra anpassade rapporter allmänna	941
Slutföra en analys	941
Använda funktioner i analyser	942
Uttrycka tecken	944
Aggregeringsfunktioner	945
Köra aggregeringsfunktioner	951
Strängfunktioner	955
Matematiska funktioner	962
Funktioner för kalenderdatum och kalendertid	969

Konverteringsfunktioner	977
Systemfunktioner	978
Operatorer	978
Case-satser	979
Sessionsvariabler	981
Om rapportprestanda	983
Optimera prestanda	984

15 Infopaneler 991

Hantera infopaneler	993
Skapa interaktiva infopaneler	994
Navigera till infopanelsredigeraren	994
Lägga till sidor i interaktiva infopaneler	995
Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor	996
Kontrollera utseendet på interaktiva infopanelssidor	997
Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på interaktiva infopanelssidor	999
Lägga till guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor	999
Lägga till text- och bildlänkar på interaktiva infopanelssidor	1000
Lägga till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor	1003
Lägga till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor	1003
Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i interaktiva infopanelssidor	1004
Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler	1005
Använda formatering i interaktiva infopaneler	1006
Byta namn på infopanelsobjekt	1007
Ta bort infopanelsobjekt	1007
Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler	1008
Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler	1009
Skapa frågor för interaktiva infopaneler	1011
Ändra namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel	1014
Visa infopaneler	1014

Om guidad navigering på interaktiva infopaneler	1015
Användningsanteckningar för ämnesområden	1015
16 Administrera Oracle CRM On Demand	1017
Processer för att administrera Oracle CRM On Demand	1021
Använda administratörsmallar vid installationen	1024
Om användningsbevakning i Oracle CRM On Demand	1024
Företagsadministration	1025
Ställa in företagsprofil och globala standardvärden	1026
Om begäran om förfalskningsskydd för hela platsen	1036
Aktivera språk	1037
Kontrollera status för licenser och aktiva användare	1038
Om policyer för inloggning och lösenord	1038
Definiera företagets lösenordskontroller	1039
Om räkenskapskalendrar	1044
Definiera en anpassad räkenskapskalender	1046
Återställa alla lösenord	1048
Granska inloggningsaktiviteten för alla användare	1049
Begränsa användande till IP-adresser	1049
Granska företagets resursanvändning	1050
Aviseringar	1051
Publicera företagsomfattande aviseringar	1051
Fält för aviseringar	1052
Hantera valutor	1052
Granska ändringar av verifikationskedjan med huvudverifikationskedjan	1056
Om tjänstetilldelningar	1057
Visa användning av tjänstetilldelningar för företaget	1058
Visa historik över användning av tjänstetilldelningar	1059
Ställa in aviseringar för tjänstetilldelningar	1060

Visa information om fil- och postutnyttjande	1060
Applikationsanpassning	1062
Sidan Applikationsanpassning för posttyper	1063
Visa externa webbsidor på flikar	1110
Om anpassade webbappletar	1112
Skapa anpassade webbappletar	1113
Skapa och hantera layouter för aktivitetsfält	1118
Skapa globala webbappletar	1120
Exempel på installation av en webbapplet för ett RSS-flöde	1120
Ladda upp tillägg på klientsidan	1123
Anpassa Min hemsida för företaget	1125
Skapa nya teman	1127
Aktivera anpassade rapporter för Min hemsida	1130
Byta namn på posttyper	1131
Ändra ikon för en posttyp	1133
Lägga till posttyper	1133
Om fält, urvalslistor och mått	1136
Om bilagekonfigureringar	1136
Om många-till-många-relationer för anpassade objekt	1139
Användarhantering och åtkomstkontroller	1141
Användarhantering	1143
Självadministration för partner	1161
Hantering av åtkomstprofil	1167
Rollhantering	1202
Hantering av grupp	1212
Grupphantering	1240
Distrikthantering	1245
Affärsprocesshantering	1247
Konfiguration av arbetsflöde	1248

Arbetsflödesövervakare	1284
Dataregler och tilldelning	1290
Datahanteringsverktyg	1320
Import- och exportverktyg	1320
Sidan Batchborttagningskö	1503
Sidan Kö för gruppbatchtilldelning	1504
Om integreringshändelser	1505
Skapa integreringshändelseköer	1506
Hantera inställningar för integrationshändelser	1507
Innehållshantering	1509
Ställa in produktkategorier	1510
Ställa in företagsprodukter	1510
Ställa in prislistor för PRM	1513
Hantera företagets bilagor	1516
Ställa in bedömningsskript	1517
Administration av biovetenskap	1524
Hantera smarta samtal	1524
Expression Builder	1527
Om Expression Builder	1527
Använda Expression Builder	1528
Om uttryck	1531
Datatyper i Expression Builder	1533
Operatorer i Expression Builder	1536
Funktioner i Expression Builder	1540
Exempel i Expression Builder	1588

Index 1591

1

Komma igång

Välkommen till Oracle CRM On Demand, den smarta lösningen för hantering av kundrelationer som du kan få tillgång till via Internet. Oracle CRM On Demand hjälper dig hantera hela företagets försäljning, kundservice och marknadsföringsinformation.

- Som säljare kan du använda Oracle CRM On Demand för att optimera din försäljning på ett effektivt sätt genom att analysera försäljningsstrategi, göra mer korrekta prognoser och dela viktig försäljningsinformation med hela teamet.
- Som anställd på kundservice kan du använda Oracle CRM On Demand för att maximera kundtillfredsställelse och serviceprestanda genom att bevaka konton, hantera serviceärenden, identifiera möjligheter till korsförsäljning och merförsäljning och tillhandahålla lösningar på kundförfrågningar.
- Som marknadsföringsanställd kan du använda Oracle CRM On Demand för att ditt marknadsföringsarbete ska bli mer vinstgivande genom att generera fler kundämnen, automatiskt tilldela kundämnen och bevaka kampanjresultat kvantitativt.
- Om du är chef kan du använda Oracle CRM On Demand för att hantera alla områden i företaget genom att få information om försäljningsresultat, snabbt lösa viktiga affärsfrågor och utföra komplexa analyser.

I Oracle CRM On Demand delas din information in i följande huvudområden:

Kalender och aktiviteter. Bevakar dina aktiviteter, inklusive telefonsamtal, händelser och att-göra-listor.

Kampanjer. Används för att hantera marknadsföringskampanjer och generera kvalificerade kundämnen och affärsmöjligheter.

Kundämnen. Bevakar kundämnen för nya affärsmöjligheter och automatiserar processen för kundämneskonvertering.

Konton. Bevakar företag som du gör affärer med.

Kontakter. Bevakar personer som associeras med dina konton och affärsmöjligheter.

Affärsmöjligheter. Hanterar potentiella vinstgenererande affärsmöjligheter.

Prognoser. Genererar prognoser för kvartalsomsättning med utgångspunkt i befintliga affärsmöjligheter.

Serviceärenden. Hanterar kundförfrågningar för produkter eller tjänster.

Partner. Bevakar externa företag eller kontakter på företag som säljer eller servar produkter som tillhör ditt företag (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Partnerprogram. Bevakar krav och fördelar för företag som utgör en del av ditt företagspartnerprogram (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Lösningar. Sparar svar på vanliga frågor eller serviceärenden.

Kommunikation. Hanterar kundinteraktioner genom ditt callcenter (Oracle Contact On Demand).

Rapporter. Genererar en mängd rapporter som levererar över 250 analyser, inklusive synlighet för pipeline och försäljningseffektivitet.

Infopanel. Visar en serie diagram och tabeller organiserade kring företagets huvudsakliga verksamhetsområden.

Branschspecifika lösningar innehåller dessutom följande posttyper:

Fordon. Bevakar service- och säljhistorik för fordon (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Återförsäljare. Bevakar associationer med återförsäljare (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Fonder. Hanterar finansieringsbegäranden, krediter och godkännanden (Oracle CRM On Demand High Tech Edition och Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

MedEd. Hanterar medicinska utbildningshändelser och inbjudna (Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition).

Portföljer. Bevakar portföljkonton (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Hushåll. Bevakar information för en grupp relaterade kontakter (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Du kan också visa andra typer av poster beroende på vilken branschspecifik lösning du har implementerat.

Obs! Företagsadministratören kan ändra namn på standardposttyperna, så att andra fliketiketter visas. Exempelvis Konton får kanske istället heta Företag. Företagsadministratören kan även lägga till anpassade posttyper, om det behövs.

Vad som ska göras först

Företagsadministratören har förmodligen importerat poster för hela företaget för konton, kontakter, kundämnen osv. Följ nedanstående instruktioner för att snabbt komma igång:

- [Logga in som en ny användare](#) (på sidan 25)
- [Uppdatera dina personliga uppgifter](#) (på sidan 622)
- [Visa dina flikar](#) (på sidan 637)
- [Importera dina kontakter](#) (på sidan 205)
- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Hitta poster](#) (på sidan 42)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till konton](#) (på sidan 187)

Tips! Klicka på länken [Hjälp från någon sida](#) om du vill ha information om procedurer, koncept och riktlinjer som är specifika för posttypen du arbetar med. Du kan komma åt PDF-versionen av hjälpen från alla hjälpfönster och skriva ut några eller samtliga hjälpavsnitt.

Att tänka på för förstagångsanvändare:

- Du kanske inte ser data i rapporter under de första 24 timmarna efter att du har loggat in. Detta beror på att de flesta rapporter uppdateras nattetid. Till exempel så visar rapporterna på hemsidorna för konton, kontakter och affärsmöjligheter inga uppgifter förrän efter de första 24 timmarna.
- Du kanske heller inte ser några prognoser eftersom prognosposter genereras en gång i veckan eller en gång per månad. Vid framtagandet av prognosposter kontrolleras flera fält i dina poster för att fastställa vilken information som ska ingå i prognosberäkningarna. Därför visas inte prognosposterna förrän den angivna tidsperioden har förflutit och det finns några data att inkludera i prognosen.

Om att köra andra applikationer

Andra applikationer som körs i bakgrunden kan ibland störa Oracle CRM On Demand. Exempelvis kan popup-blockerare göra så att musen låser sig. Om du märker att Oracle CRM On Demand inte fungerar som vanligt bör du kontrollera att dessa applikationer *inte* körs:

- Antivirusprogram
- Extern Java Runtime Environment
- Popup-blockerare
- Externa verktygsfält för din webbläsare

Obs! Se till att dina webbläsarinställningar tillåter att JavaScript körs och att popup-dialogrutor visas.

Logga in som en ny användare

Om du vill logga in som en ny användare i Oracle CRM On Demand måste du ha en tillfällig URL och ett tillfälligt lösenord för Oracle CRM On Demand. Du får uppgifterna från Oracle CRM On Demand via e-post i två delar:

- Det första e-postmeddelandet innehåller den tillfälliga URL:en som du använder när du öppnar Oracle CRM On Demand första gången.
- Det andra meddelandet innehåller ditt tillfälliga lösenord.

E-postmeddelandet som innehåller det tillfälliga lösenordet kan också innehålla ditt användar-id, beroende på hur företagsadministratören har ställt in ditt användarkonto.

Obs! Ditt användar-id visas på sidan för Oracle CRM On Demand när du har loggat in första gången. Även om du inte behöver användar-id:t första gången du loggar in i Oracle CRM On Demand måste du ha tillgång till det för att kunna öppna Oracle CRM On Demand efter den första inloggningen. Därför rekommenderar vi att du antecknar användar-id:t och sparar det på en säker plats.

När du loggar in för första gången ombeds du ange ett antal säkerhetsfrågor. Anteckna säkerhetsfrågorna och svaren. Om du glömmer lösenordet måste du besvara frågorna för att kunna återställa lösenordet. Mer information om hur du återställer ditt lösenord finns i [Hämta användarinloggnings-id:t eller återställa lösenordet](#) (på sidan 114).

Du kan när som helst ändra dina säkerhetsfrågor i Oracle CRM On Demand. Mer information finns i [Ställa in dina säkerhetsfrågor](#) (på sidan 635).

Så här loggar du in som ny användare

- 1 Klicka på den URL för Oracle CRM On Demand som du fick per e-post.
- 2 På inloggningssidan anger du det tillfälliga lösenord som du fick per e-post.
- 3 Anteckna användar-id:t som visas i fältet Användarinloggnings-id på sidan Lösenordsuppdatering.
- 4 Ange ett nytt valfritt lösenord i fältet Nytt lösenord på sidan Lösenordsuppdatering. Ange lösenordet igen i fältet Bekräfta nytt lösenord.

Tips! Var noga med att skriva ned ditt lösenord för att du inte ska behöva göra om processen.

- 5 Markera frågorna du vill använda som dina säkerhetsfrågor på sidan Mina säkerhetsfrågor och ange sedan svaren på frågorna.

Företagsadministratören bestämmer hur många frågor du måste använda.

Obs! Skriv ned säkerhetsfrågorna och svaren som du anger.

- 6 Spara säkerhetsfrågorna.

På Min hemsida visas informationen som du behöver för att kunna komma igång med Oracle CRM On Demand. Vilka flikar och funktioner som visas på sidan beror på vilken roll som företagsadministratören har tilldelat dig.

Obs! Om statusen på grund av anslutningsproblem ändras till offline när du använder sektionen Kommunikationer i Oracle CRM On Demand, återansluts du automatiskt till Oracle Contact On Demand-servern när nätverket fungerar igen.

Om gränssnittet

Oracle CRM On Demand är byggt med ett webbgränssnitt. Om du är van vid Internet kommer användargränssnittet att kännas bekant.

Alla sidor i applikationen är uppbyggda på samma sätt.

Tips! Webbbläsaren Internet Explorer fungerar bättre om du avmarkerar kryssrutan för alternativet Spara inte krypterade sidor på disken. Om du väljer det alternativet sparas inte JavaScript-kod i cachen utan måste laddas ned varje gång. I Internet Explorer version 6 och senare hittar du det här alternativet på menyn Verktyg där du väljer Internetalternativ och sedan Avancerat.

Aktivitetsfält

Företagsadministratören tilldelar en layout för aktivitetsfältet till varje användarroll. Företagsadministratören kan också göra så att aktivitetsfältet inte blir tillgängligt för din användarroll.

Om aktivitetsfältet är tillgängligt för din användarroll visas det som standard i vänsterkanten på alla sidor för Oracle CRM On Demand. Du kan dölja och visa aktivitetsfältet som du vill. Mer information finns i [Visa eller dölja aktivitetsfältet](#) (på sidan 33).

Aktivitetsfältet kan innehålla några eller alla av följande sektioner:

■ Marketing On Demand

Om ditt företag har ställts in för användning av Oracle CRM On Demand Marketing innehåller den här sektionen av aktivitetsfältet en länk som du kan klicka på om du vill starta Oracle CRM On Demand Marketing. Oracle CRM On Demand Marketing är en integrerad marknadsföringslösning för att utforma och automatisera marknadsföringsprogram. Lösningen har ett fullständigt stöd för kundämnen. Den använder kundämnen från Oracle CRM On Demand och från externa källor och utför integrering med webbsidor för kundämnestöd och erbjudandeexpediering.

■ Meddelandecenter

Meddelandecentret innehåller anteckningar som du gör för egen del, anteckningar som du får från andra användare och anteckningar som har lagts till i poster som du prenumererar på. Mer information om meddelandecentret finns i [Arbeta med meddelandecenter](#) (på sidan 36).

Meddelandecentret visas endast om det är aktiverat i företagsprofilen.

■ Sök

I sektionen Sök kan du söka efter befintliga poster. Du kan till exempel göra en sökning för att ta reda på om en post redan finns innan du skapar en ny och därigenom undvika att skapa dubletter. Information om hur du använder sektionen Sök finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

■ Kommunikationsverktyg

Om företaget använder callcenter-applikationen Oracle Contact On Demand kan du utföra uppgifter i Oracle Contact On Demand genom att använda sektionerna Kommunikationsverktyg och Röstkontroller i åtgärdsfältet.

■ Skapa

Sektionen Skapa innehåller en lista över länkar för olika posttyper. När du klickar på en länk öppnas ett formulär där du snabbt kan lägga till en ny post. Formuläret fungerar oberoende av vilken webbsida som du har öppen, så du tappar inte bort var du är i applikationen.

Du kan till exempel skapa en affärsmöjlighet från sektionen Skapa i aktivitetsfältet när du uppdaterar information i ett konto i huvudsektionen på sidan Oracle CRM On Demand. När du klickar på länken Affärsmöjlighet i sektionen Skapad i aktivitetsfältet öppnas ett formulär. Då kan du ange den obligatoriska informationen om affärsmöjligheten i formuläret och sedan spara posten. Den nya affärsmöjligheten sparas i databasen och du kan fortsätta uppdatera kontoinformationen.

Instruktioner om hur du använder sektionen Skapa finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39).

■ Nyligen visade

Sektionen Nyligen visade innehåller de tio senast visade, redigerade eller skapade posterna, inklusive poster från tidigare sessioner. Om du klickar på en post för att visa dess detaljsida kommer den posten att tas med i sektionen Nyligen visade. Postens namn visas i listan som en länk tillsammans med en ikon som talar om vilken typ av post det är.

Med den här funktionen kan du enkelt komma åt dina aktiva poster. Om du tar bort en post tas den bort från listan Nyligen visade. Om en annan användare tar bort en post finns den kvar i listan Nyligen visade och om du klickar på länken visas ett meddelande om att länken inte längre finns.

■ Favoritposter

I den här sektionen visas posterna som du har markerat som dina favoriter. Postnamnet visas i listan i form av en länk tillsammans med en ikon som motsvarar posttypen. Med den här funktionen får du snabbt åtkomst till posterna som du använder mest. I sektionen Favoritposter i aktivitetsfältet kan

högst 10 poster visas samtidigt. Du kan visa hela listan över dina favoriter genom att klicka på länken Visa fullständig lista. När du klickar på länken Visa fullständig lista öppnas sidan Favoritposter och du kan hantera dina favoritposter.

■ Favoritlistor

I den här sektionen visas listorna som du har markerat som dina favoriter. Listnamnet visas i listan i form av en länk tillsammans med en ikon som motsvarar posttypen. Med den här funktionen får du snabbt åtkomst till listorna som du använder mest. I sektionen Favoritlistor i aktivitetsfältet kan högst 10 listor visas samtidigt. Du kan visa hela listan över dina favoriter genom att klicka på länken Visa fullständig lista. När du klickar på länken Visa fullständig lista öppnas sidan Favoritlistor och du kan hantera dina favoritlistor.

Obs! Du kan lägga till listor i dina favoritlistor genom att klicka på ikonen Lägg till i Favoriter, som visas bredvid listnamnet på sidan Hantera listor och i namnlisten på själva listsidan.

■ Kalender

Den här sektionen innehåller en kalender där dagens datum är markerat. När du klickar på ett datum i kalendern visas sidan Dagkalender för det aktuella datumet. Kalendersektionen visas inte som standard, men du kan lägga till den i åtgärdsfältet i din personliga layout. Om du vill redigera åtgärdsfältet i din personliga layout klickar du på den globala länken Mina inställningar, på Personlig layout och på Layout på åtgärdsfältet.

■ Anpassade webbappletar

Företagsadministratören kan skapa webbappletar som kan läggas till i aktivitetsfältet för att visa HTML-webbinnehåll (t.ex. undersökningar, videoklipp) och RSS-flöden. Mer information om anpassade webbappletar finns i [Om anpassade webbappletar](#) (på sidan 1112).

Du kan expandera eller komprimera sektionerna i aktivitetsfältet. Du komprimerar en sektion genom att klicka på minusikonen (-) och du expanderar en sektion genom att klicka på plusikonen (+).

Inställningarna för aktivitetsfältet behålls när du arbetar i Oracle CRM On Demand. Om du döljer aktivitetsfältet behålls inställningarna för sektionerna inom aktivitetsfältet även om aktivitetsfältet är dolt och inställningarna blir tillgängliga om du visar aktivitetsfältet igen.

Om din användarroll har den behörighet som krävs kan du ändra layouten för ditt aktivitetsfält via den globala länken Mina inställningar. Du kan visa eller dölja sektionerna och webbappletarna i aktivitetsfältet som företagsadministratören har gjort tillgängliga i layouten för aktivitetsfältet för din användarroll. Mer information finns i [Ändra layout på åtgärdsfältet](#) (på sidan 639).

Flikar

Överst på varje sida finns flikar för de vanligaste typerna av poster. Klicka på en flik om du vill gå till hemsidan för den posttypen. Om du till exempel klickar på fliken Kontakter kommer du till hemsidan för kontakter.

Hur många flikar du ser beror på webbläsarfönstrets storlek och upplösning och hur många flikar som finns i fliklayouten. Om det finns fler flikar i fliklayouten än som får plats på sidan i webbläsarfönstret visas en pil bredvid fliken längst till höger. Om du klickar på pilen öppnas en lista med de flikar som finns i fliklayouten, men som för närvarande inte syns.

Obs! Om webbläsarfönstret är mindre än 1024 pixlar brett och en del av de tillgängliga flikarna inte syns visas en rullningslist längst ned på sidan så att du kan rulla fram till pilen som öppnar listan över tillgängliga flikar.

Mer information om fliklayouten finns i [Visa dina flikar](#) (på sidan 637).

Sektioner

Varje sida innehåller områden som kallas för *sektioner*. I dessa sektioner samlas relevant information om de typer av poster som du arbetar med.

På hemsidan för konton visas till exempel sektionerna Kontolistor, Kontouppgifter, Nyligen ändrade konton och diagrammet Kontoanalys.

En sektion kan innehålla följande typer av information:

- **Listor.** Visar poster i rader.
- **Formulär.** Visar posternas fält i ett formulär.
- **Diagram.** Visar information i olika scheman och diagram.

På detaljsidorna kan du expandera eller komprimera ett helt formulär och de olika sektionerna i ett formulär. Det är användbart om du vill slippa rulla och dölja information som du inte är intresserad av. Klicka på ikonerna med minustecknet (-) om du vill komprimera ett formulär eller en sektion och på ikonerna med plustecknet (+) om du vill expandera formuläret eller sektionen. Knapparna i varje sektion visas även om sektionen är komprimerad. Det läge som du väljer (expanderat eller komprimerat) kvarstår mellan olika sessioner.

På listsidor och redigeringssidor går det inte att expandera och komprimera informationen.

Felmeddelanden och hjälptext på skärmen

När felmeddelanden visas anges de med följande ikon:



Hjälptext på skärmen anges med följande ikon:



Globala länkar

På varje sida i Oracle CRM On Demand finns det en rad länkar högst upp. I den här tabellen beskrivs de åtgärder som utförs när du klickar på dessa länkar:

Om du klickar på den här länken	Utförs det här
Utbildning och support	Öppnar hemsidan för utbildning och support där du får tillgång till en rad olika utbildnings- och supportresurser, bland annat ett schema över kostnadsfria webbseminarier och andra utbildningar om Oracle CRM On Demand. På den här sidan kan du skapa ett serviceärende. Se till att du har tillgång till följande information:

Om du klickar på den här länken	Utförs det här
	<ul style="list-style-type: none"> Eventuella felmeddelanden som visas i fönstret En beskrivning av problemet, inklusive de steg som du höll på med när felet inträffade
Admin.	Öppnar de sidor där administratörer kan anpassa applikationen. Visas endast för de användare som har en roll med rätt behörighet.
Mina inställningar	Öppnar den personliga hemsidan där du kan uppdatera din personliga profil och redigera sidlayouten.
Borttagna poster	Öppnar sidan Borttagna poster där du kan visa och återställa de flesta borttagna poster under högst 30 dagar efter att de har tagits bort.
Hjälp	Öppnar onlinehjälpen på översta nivån och visar innehållsförteckningen och fliken Sök där du kan söka efter information i hjälpfilerna. Från alla hjälpfönster kan du öppna PDF-versionen av hjälpen där du kan skriva ut särskilda avsnitt eller allt innehåll i hjälpen.
Logga ut	Avslutar Oracle CRM On Demand.

Ytterligare länkar

Varje sida innehåller även andra länkar som visas precis till höger om sidans namn. I den här tabellen beskrivs de åtgärder som utförs när du klickar på dessa länkar:

Om du klickar på den här länken	Utförs det här
Redigera layout	(Endast hemsidor och detaljsidor.) Sidan Redigera layout öppnas där du kan lägga till, sortera eller dölja sektioner på den sida som du visar.
Hjälp	Öppnar ett avsnitt i onlinehjälpen som avser den sida eller procedur som du arbetar med.
Utskriftsanpassad	Öppnar sidan Skriv ut där du kan skriva ut en version av informationen på sidan. Länken finns på alla sidor <i>utom</i> redigeringssidorna.

Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand

I Oracle CRM On Demand finns flera webbsidor för varje posttyp (konton, kontakter och så vidare).

Hemsidor

På de flesta hemsidor visas uppgifter relaterade till de olika typerna av poster som motsvarar sidorna, t.ex. kontorelaterade uppgifter. I regel visas även filtrerade listor som företagsadministratören har definierat och ett analytiskt diagram som är av relevans för ditt arbete. Hemsidor kan även innehålla webbwidgetar, RSS-flöden och annat webbinnehåll, beroende på vilka inställningar företagsadministratören har gjort.

Från hemsidan kan du borra ned till andra sidor och hantera olika typer av information efter behov.

Listsidor

På listsidorna visas en deluppsättning av poster enligt den lista du väljer från hemsidan. Från listsidorna kan du

- snabbt granska flera poster
- söka efter en post som du vill granska, ta bort eller uppdatera
- Uppdatera fälten på listsidan.
- Skapa nya poster.
- Lägg till listan i sektionen Favoritlistor i åtgärdsfältet.

Dessutom kan du använda postnivåmenyn (bredvid varje postnamn) när du vill utföra olika åtgärder i posterna, till exempel följande:

- Öppna redigeringssidan för posten (genom att välja alternativet Redigera) där du kan ändra alla fält i posten.
- Skapa en ny post genom att kopiera den befintliga posten. Företagsadministratören bestämmer vilka fältvärden som automatiskt ska kopieras till den nya posten.
- Ta bort en post.

Sidorna Hantera listor

På sidorna Hantera listor visas standardfiltrerade listor och de listor som du skapat för eget bruk eller som din chef skapat åt medarbetarna. Från sidorna Hantera listor kan du:

- Ta bort en lista.
- Granska hela listan över filtrerade listor.
- Redigera en lista som du eller din chef skapat eller påbörja processen att skapa en ny filtrerad lista.
- Välja listor som du vill lägga till i sektionen Favoritlistor i åtgärdsfältet.

Detaljsidor

På detaljsidorna visas informationen för en post. I den översta sektionen visas fälten för posten. Du kan uppdatera fälten med hjälp av inbyggd redigering (om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad). I de nedre sektionerna på detaljsidorna finns de länkade postsektionerna där du kan

- skapa andra poster som är länkade till den valda posten, till exempel anteckningar eller aktiviteter
- granska redan länkade poster

- redigera en del av fälten i poster som är länkade till huvudposten (om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad).

Projektionsläget kan vara tillgängligt längst ned i webbläsarfönstret. *Projektionsläget* är en lista med länkar till relaterad information på sidan (till exempel sektioner för länkade poster). Om projectionsläget ska kunna visas måste funktionen vara aktiv.

Obs! Alla användare och företagsadministratörer kan aktivera eller avaktivera projectionsläget. Dina egna inställningar ersätter företagsinställningarna. Mer information om hur du ändrar projectionslägesinställningarna finns i [Uppdatera dina personliga uppgifter](#) (på sidan 622). Färgerna i projectionsläget bestäms av det tema som du använder. Mer information om hur du väljer tema finns i [Välja tema](#) (på sidan 631).

När projectionsläget visas kan du klicka på länkarna för att kunna gå till den relaterade informationen utan att behöva bläddra nedåt på sidan. Du kan dölja projectionsläget genom att klicka på minustecknet (-) och ta fram det igen genom att klicka på plustecknet (+). Inställningen i projectionsläget gäller alla posttyper tills du ändrar inställningen, även om du loggar ut ur Oracle CRM On Demand och sedan in igen.

Du kan också ta bort projectionsläget helt från detaljsidorna genom att stänga av funktionen i din personliga profil.

På detaljsidorna kan du också göra följande:

- Skapa en ny post genom att kopiera den befintliga posten (i de flesta posttyper). Företagsadministratören bestämmer vilka fältvärden som automatiskt ska kopieras till den nya posten.
- Visa och dölja sektionerna på detaljsidorna. Inställningarna gäller tills du ändrar dem, även om du loggar ut ur Oracle CRM On Demand och sedan in igen.
- klicka på en ikon på detaljsidan om du vill lägga till posten i sektionen Favoritposter i åtgärdsfältet
- klicka på ikonerna Anteckning om du vill lägga till anteckningar eller visa anteckningar från andra användare
- skicka en anteckning till andra användare genom att placera pekaren över användarens namn, se [Skicka anteckningar till andra användare](#) (på sidan 92).

Detaljsidor kan även innehålla anpassade webbappletar som företagsadministratören har ställt in. Dessa används för att bädda in webbwidgetar, RSS-flöden och annat webbinnehåll på sidan. Mer information finns i [Om anpassade webbappletar](#) (på sidan 1112).

Redigeringssidor

På redigeringssidorna visas fälten för en post i redigerbart format. Du kan använda de här sidorna när du vill uppdatera postinformationen. Postfälten på redigeringssidorna är identiska med fälten på den övre delen av detaljsidorna.

Både redigeringssidorna och detaljsidorna kan innehålla anpassade webblänksfält. För en specifik webblänk kan administratören ange om den ska visas på redigeringssidan, detaljsidan eller båda två, på det sätt som beskrivs i [Skapa webblänkar](#) (på sidan 1080).

Visa eller dölja aktivitetsfältet

Om aktivitetsfältet är tillgängligt för din användarroll visas det i vänsterkanten på sidorna i Oracle CRM On Demand varje gång som du loggar in på Oracle CRM On Demand. Under din session i Oracle CRM On Demand kan du dölja och visa aktivitetsfältet som du vill.

Obs! Företagsadministratören tilldelar en layout för aktivitetsfältet till varje användarroll. Företagsadministratören kan också göra så att aktivitetsfältet inte blir tillgängligt för din användarroll. Om aktivitetsfältet inte är tillgängligt för din användarroll kan du inte visa aktivitetsfältet.

I följande procedurer beskrivs hur du döljer eller visar aktivitetsfältet.

Så här döljer du aktivitetsfältet

- Klicka i området mellan aktivitetsfältet och huvudsektionen på sidan.

Tips! När pekaren är placerad i området mellan aktivitetsfältet och huvudsektionen på sidan ändras färgen på området och knappbeskrivningen Dölj aktivitetsfält visas.

Så här visar du aktivitetsfältet

- Klicka i området till vänster på sidan.

Tips! När pekaren är placerad i området till vänster på sidan ändras färgen på området och knappbeskrivningen Visa aktivitetsfält visas.

Min hemsida

Från Min hemsida kan du granska informationen för din arbetsdag. Du kan

- kontrollera ditt schema för bokningar i sektionen Dagens kalender.
- läsa tidskänsliga aviseringar som informerar dig om deadlines, t.ex. för att skicka prognoser, i sektionen Aviseringar. Aviseringar ställs in av företagsadministratören.
- granska listan över öppna uppgifter, sorterade efter sista datum och prioritet (uppil för 1-Hög, ingen pil för 2-Medel, nedpil för 3-Låg), i sektionen Öppna uppgifter.

Obs! Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.

- Granska nyligen skapade eller ändrade poster.

I standardapplikationen i sektionen Nyligen skapade kundämnen visas de kundämnen som skapades senast. Du eller företagsadministratören kan ange att andra typer av poster ska visas på Min hemsida.

- Granska en relevant analys.

En eller flera rapportsektioner visas eventuellt på Min hemsida, beroende på hur företagsadministratören har konfigurerat Min hemsida. I standardapplikationen visas en analys av kvaliteten på dina affärsmöjligheter för det innevarande kvartalet (Pipelinekvalitet för innevarande kvartal) på Min hemsida.

■ Visa webbwidgetar, RSS-flöden och annat webbinnehåll.

Beroende på vad företagsadministratören har lagt upp och på vad som ingår i sidlayouten kan du visa inbäddat webbinnehåll på Min hemsida. Webbinnehållet kan inkludera webbwidgetar, till exempel Google Maps eller företagsvideoklipp och RSS-flöden. Mer information om hur du lägger upp externt webbinnehåll finns i [Om anpassade webbappletar](#) (på sidan 1112).

Företagsadministratören kan anpassa layouten på Min hemsida. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Tabellen nedan innehåller instruktioner om hur du kan genomföra vanliga uppgifter via Min hemsida.

Om du vill	Utför följande steg
Aviseringar	
visa alla aviseringar	I sektionen Aviseringar klickar du på länken Visa fullständig lista. Då öppnas sidan Aviseringar.
visa en avisering	Klicka på länken för aviseringen i sektionen Aviseringar. Sidan Aviseringar öppnas med ytterligare information om aviseringen.
Bokningar	
skapa en bokning	Klicka på Ny i sektionen Dagens kalender. Fyll i nödvändig information på sidan Bokning, redigera och spara posten.
granska en bokningspost	Klicka på ämneslänken för bokningen du vill granska i sektionen Dagens kalender. Sidan Bokning, detaljer öppnas.
granska den här månadens bokningar	Klicka på ikonen 31 i namnlistan Dagens kalender. Kalendern öppnas med månadens schema.
granska den här veckans bokningar	Klicka på ikonen 7 i namnlistan Dagens kalender. Kalendern öppnas med veckans schema.
granska dagens bokningar	Klicka på länken Visa kalender eller ikonen 1 i sektionen Dagens kalender. Kalendern öppnas med dina bokningar för dagen.
Layout för	
Ändra layouten på Min hemsida	Ändra informationen som visas i två sektioner på Min hemsida genom att klicka på Redigera layout. Sedan infogar och raderar du sektioner och ordnar sektionerna med hjälp av pilarna.
Poster	
Obs! I standardapplikationen visas de kundämnena som skapades senast i sektionen Nyligen skapade kundämnena. Du eller företagsadministratören kan ange att andra typer av poster ska visas på Min hemsida, till exempel Nyligen ändrade konton.	
skapa en post	Klicka på Ny i namnlistan i sektionen där posterna visas. Ange nödvändig information på redigeringsidan och spara posten.

Om du vill	Utför följande steg
granska en post	Klicka på länken för posten du vill granska i sektionen där posterna visas. Detaljsidan för posten öppnas.
Granska en lista över poster	I sektionen där posterna visas klickar du på länken Visa fullständig lista. Då öppnas listsidan för posten.
Rapporter	
dela in diagrammet med en annan kategori	Beroende på analysen som visas kan du eventuellt klicka på listrutan och ändra urvalet. Dina data i diagrammet och tabellen visas kategoriserade enligt ditt urval. I standardapplikationen kan du göra detta med Pipelinekvalitet för innevarande kvartal.
visa posterna som omfattar ett segment i diagrammet eller tabellen	Beroende på analysen som visas kan du eventuellt borra ned i ett segment eller en länk och visa posterna som omfattar den kategorin. I standardapplikationen kan du göra detta med sektionen Pipelinekvalitet för innevarande kvartal.
Uppgifter	
skapa en uppgift	Klicka på Ny i sektionen Öppna uppgifter. Fyll i nödvändig information på sidan Uppgift, redigera och spara posten.
granska en uppgiftspost	Klicka på ämneslänken för uppgiften du vill granska i sektionen Öppna uppgifter. Sidan Uppgift, detaljer öppnas.

Granska dina aviseringar

Aviseringar för hela företaget visas på Min hemsida. Företagsadministratörer använder aviseringar för att skicka ut information som rör hela företaget, t.ex. meddelanden om möten och policyändringar. Om du är säljare och din information ingår i ditt företags säljprognoser får du även en avisering när en prognos har genererats.

Så här granskar du dina aviseringar:

- 1 Klicka på fliken Hemsida.
- 2 I avsnittet Aviseringar kan du göra följande:
 - Klicka på länken till den avisering som du vill granska om den visas under Hem.
Sidans Aviseringar öppnas med ytterligare information om aviseringen.
 - Klicka på länken Visa fullständig lista.

Sidan Aviseringar öppnas och du kan välja en avisering, välja ett alternativ i listrutan för att begränsa antalet typer av aviseringsposter som visas eller skapa en egen filtrerad lista med aviseringar.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Fält för aviseringar](#) (på sidan 1052)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Arbeta med meddelandecenter

Med hjälp av meddelandecentret i åtgärdsfältet kan du hantera egna anteckningar, anteckningar från andra användare och anteckningar om poster, allt på ett ställe. Meddelandecentret möjliggör på så sätt effektivare kommunikation och samarbete inom Oracle CRM On Demand.

Meddelandecentret kan innehålla:

- **Anteckningar som du skapar för eget bruk.** Du kan skapa egna anteckningar i meddelandecentret. Det kan vara bra om du vill registrera åtgärder som du vill följa upp eller spara information som du vill kunna hänvisa till vid ett senare tillfälle. Dessa privata anteckningar indikeras med en ikon med en nyckel.
- **Anteckningar om poster som du vill prenumerera på.** I posttyper som stöder anteckningsfunktionen kan du hålla ordning på konversationer om en viss post genom att gå till detaljsidan och börja prenumerera på alla nya anteckningar som läggs till om posten. Du får då en kopia på alla sådana anteckningar i meddelandecentret och kan svara från meddelandecentret. Observera att du inte får några meddelanden om andra ändringar i posten utan bara kopior på nya anteckningar som läggs till i posten.
- **Anteckningar som andra användare skickar till dig.** Andra användare kan klicka på anteckningsikonen bredvid ditt namn på en sida i applikationen och skicka en anteckning till dig. Anteckningar som skickas till dig på det här sättet indikeras av en ikon med två personer.

Meddelandecentret innehåller en anteckningsikon (kartnål) och bredvid ikonen visas antalet nya meddelanden.

När du klickar på anteckningsikonen i meddelandecentret visas listan över anteckningar. För varje anteckning visas namnet på användaren som skapat den, samt ämnet för anteckningen eller den första delen av texten om ämne saknas. Datumet för anteckningen visas eller, om anteckningen är från innevarande dag, tidpunkten för anteckningen.

Från listan över anteckningar kan du göra följande:

Om du vill	Utför följande steg
Visa en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning. Om anteckningen är kopplad till en post som du prenumererar på kan du borra ned till posten från länken i anteckningen.
Skapa en ny anteckning	Klicka på Ny anteckning. Ange ett ämne på den första raden om du vill, skriv din anteckning och klicka på Spara. Ämne är valfritt. Om du inte anger ett ämne kopieras de första tecknen från anteckningstexten till

Om du vill	Utför följande steg
	ämnesraden.
Svara på en anteckning	Rulla ned till önskad anteckning, klicka på Besvara och gör din anteckning. När du klickar på Spara skickas ditt svar till meddelandecentret som tillhör användaren som skickade anteckningen till dig. Om du väljer Publicera publiceras din anteckning på relevant detaljsida och skickas till alla användare som prenumererar på posten.
Ta bort en anteckning	Rulla ned till önskad anteckning och klicka på Ta bort. Då tas kopian av anteckningen bort från ditt meddelandecenter, men den faktiska anteckningen på detaljsidan tas inte bort.
Visa detaljer om en användare som skickat en anteckning	Rulla ned till önskad anteckning och klicka på användarnamnet. Användardetaljsidan för användaren visas.

Du kan bädda in meddelandecentret som en webbwidget i andra applikationer. Mer information finns i [Bädda in en widget för meddelandecenter](#) (på sidan 643).

Om meddelandecentret bäddas in som en webbwidget kan du uppdatera meddelandecentret med de senaste meddelandena från Oracle CRM On Demand genom att klicka på knappen Förnya.

Arbeta med appletar för RSS-flöden

I Oracle CRM On Demand kan du använda appletar för RSS-flöden för att prenumerera på innehåll du tycker är intressant som uppdateras ofta. Detta kan t.ex. vara blogginlägg, nyhetsrubriker eller pod-sändningar. Detta innehåll kan utgöra en informationskälla för CRM för information från nyhetsleverantörer du prenumererar på. Du kan låta allmänna nyheter visas på hemsidan. Du kan visa nyheter som är specifik för din klients arbetsgivare på sidan för kontaktdetaljer.

Oracle CRM On Demand har en inbyggd flödesläsare som lägger till innehåll för att du aldrig ska behöva lämna applikationen. Till exempel behöver du då inte gå till andra webbplatser för att läsa marknadsnyheter utan informationen levereras i Oracle CRM On Demand. Utöver att lägga till innehåll kan flödesläsaren ta emot parametrar för användare och poster.

Appletar för RSS-flöden är en typ av anpassade webbappletar som skapas av företagsadministratören där URL för ett RSS-flöde anges. Appletar för RSS-flöden kan därför visas på följande platser:

- Min hemsida
- Hemsida för posttyper
- Detaljsidor för posttyp
- Åtgärdsfältet

Mer information om anpassade webbappletar finns i [Om anpassade webbappletar](#) (på sidan 1112).

Du måste lägga till appleten i hemsidelayouten, layouten för detaljsidan eller layouten för åtgärdsfältet om den inte redan visas på sidan eller i åtgärdsfältet.

Företagsadministratören kan ange att en applet för RSS-flöde är konfigurerbar. Om detta är fallet visas länken Konfigurera i appleten och du kan ändra namnet för appleten och webbadressen som associeras med denna så

att ett annat RSS-flöde visas. Om en applet för ett RSS-flöde inte är konfigurerbar visas inte länken Konfigurera.

Företagsadministratören kommer endast att göra ett fåtal appletar för RSS-flöden konfigurerbara.

Om företagsadministratören tar bort en applet för ett RSS-flöde tas även anpassade versioner av appleten bort från applikationen. Till exempel om en användare har en applet för CNN-nyhetsflöde på sin hemsida och annan användare har konfigurerat appleten för ett NBC-nyhetsflöde på sin hemsida förlorar båda användarna tillgången till appletflödet om den ursprungliga appleten för RSS-flödet tas bort.

Konfigurera en applet för ett RSS-flöde

- 1 Klicka på länken Konfigurera.
- 2 I fältet Namn skriver du in ett lämpligt namn för appleten.
- 3 I fältet för webbadress anger du lämplig webbadress.
- 4 Klicka på Spara.

Flödet förnyas med data från den konfigurerade webbadressen.

Obs! Du kan klicka på Använd standard för att gå tillbaka till den URL som har definierats av företagsadministratören.

Arbeta med poster

I det här avsnittet beskrivs vanliga procedurer som du kan göra med de flesta poster. Klicka på ett ämne om du vill ha steg-för-steg-instruktioner för att göra följande:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Hitta poster](#) (på sidan 42)
- [Förhandsgranska poster](#) (på sidan 60)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Uppdatera länkade poster från huvudposter](#) (på sidan 69)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75)
- [Exportera poster i listor](#) (på sidan 83)
- [Överföra ägande av poster](#) (på sidan 85)
- [Uppdatera grupper av poster](#) (på sidan 87)
- [Slå samman poster](#) (på sidan 88)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 89)

- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 96)
- [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 102)
- [Skriva ut information som visas på sidor](#) (på sidan 113)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Import- och exportverktyg](#) (på sidan 1320)

Skapa poster

Du kan skapa en post från olika områden i applikationen. Vilket område du väljer beror på vad du vill göra:

- Du kan skapa posten i ett popup-fönster som är fristående från de poster du arbetar med. Platsen i applikationens huvudområde försvinner inte.
- Skapa posten genom att klicka på knappen Nytt på hemsidan eller på sidan Lista eller Detalj. På varje sida öppnas samma formulär som i de andra metoderna, men fokus förflyttas från din aktuella sida till sidan Redigera. Du måste använda länken Tillbaka för att gå tillbaka till sidan du arbetade med.
- Skapa posten för en annan posttyp som länkas automatiskt till posten du arbetar med.

Du kan också skapa nya poster på följande sätt:

- Genom att importera poster:
 - Använda importassistenten för att importera poster från externa CSV-filer (kommaavgränsat värde) om din användarroll har behörigheten Personlig import
 - Använda klientverktyget Oracle Data Loader On Demand
 - Använda webbtjänster för att synkronisera poster med övriga applikationer

Vilka posttyper du kan importera beror på vilka behörigheter som har tilldelats till din användarroll. Mer information om hur du importerar poster från externa CSV-filer och övriga externa källor finns i [Import- och exportverktyg](#) (på sidan 1320).

- Genom att konvertera kundämneposter. Baserat på de alternativ som du väljer på sidan Konvertera kundämne kan du skapa något eller några av följande genom att konvertera en kundämnepost:
 - En kontopost
 - En kontaktpost
 - En affärsmöjlighetspost

Mer information om hur du konverterar kundämnen finns i [Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter](#) (på sidan 171).

- Genom att konvertera affärsregistreringsposter. Baserat på de alternativ som du väljer på sidan Konvertera affärsregistrering kan du skapa något eller några av följande genom att konvertera en affärsregistreringspost:
 - En kontopost

- En kontaktpost
- En affärsmöjlighetspost

Mer information om att konvertera affärsregistreringar finns i [Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter](#) (på sidan 356).

Tips! Förhindra dubletter genom att söka efter posten innan du skapar en ny. Se [Hitta poster](#) (på sidan 42).

Obs! En asterisk (*) bredvid ett fältnamn anger att det är ett obligatoriskt fält.

Så här skapar du en post med hjälp av sektionen Skapa

- 1 Gå till sektionen Skapa i åtgärdsfältet på valfri sida.
- 2 Klicka på länken för posttypen i listan.
- 3 Fyll i postinformationen i formuläret Ny post.
- 4 Spara posten.

Skapa en post från hemsidan eller sidan Lista eller Detalj

- 1 Klicka på knappen Nytt i namnlisten från någon av dessa sidor.
- 2 Fyll i postinformationen på redigeringsidan.
- 3 Spara posten.

Skapa en post som är länkad till den valda posten

- 1 Välj posten.
Instruktioner för hur du väljer en post finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Rulla ned till relevant sektion på postens sida för Detalj.
- 3 I namnlisten för sektionen klickar du på knappen Nytt eller Lägg till.
- 4 Fyll i postinformationen på redigeringsidan.
- 5 Spara posten.

Ange information i poster.

När du skapar poster kan du ange information direkt i vissa fält, eller välja värden från en listruta. För vissa fält kan du dessutom klicka på en ikon till höger om fältet och visa ett fönster där du kan välja eller ange värden. Du kan klicka på följande ikoner:

- **Telefonikon.** Via den här ikonen kan du ange detaljer för ett telefonnummer.
- **Kalenderikon.** Med den här ikonen kan du välja ett datum.
- **Valutaikon.** Gör det möjligt att söka efter och välja en valuta.
- **Sökikonen (förstoringsglas).** Gör det möjligt för dig att söka efter, och välja en post eller flera poster, som kopplas till posten du skapar. Sökikonen används också för att välja värden för urvalslistefält med flera alternativ.

Om urvalslistefält med flera alternativ

Ett urvalslistefält med flera alternativ är en urvalslista där du kan välja mellan olika värden. När du klickar på sökikonen för ett urvalslistefält med flera alternativ visas ett popup-fönster där du kan välja de obligatoriska värdena genom att flytta värden från en tillgänglig lista till en vald lista. Du kan även sortera in värdena i den valda listan.

Urvalslistefält med flera alternativ stöds för följande posttyper:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Anpassat objekt 01
- Anpassat objekt 02
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Partner
- Serviceärende

Om fält för telefonnummer

Bredvid telefonnummervälten finns en telefonnummerikon. Om du klickar på ikonen öppnas fönstret för telefonnummerverifiering där du kan göra följande:

- Välja landet för telefonnumret.
- Ange riktnumret.
- Ange det lokala numret.
- Ange ett eventuellt anknytningsnummer.

När du sparar telefonnumret lägger Oracle CRM On Demand till följande framför telefonnumret som du har angett:

- En plussymbol (+) som motsvarar landskoden när du ringer ett samtal utanför landet där du befinner dig.
Om språkinställningen till exempel är Engelska - USA för din användarpost motsvarar plussymbolen landskoden 011. Om språkinställningen för din användarpost är Franska - Frankrike motsvarar plussymbolen landskoden 00.

- Landskoden för landet som du har valt för telefonnumret.

Om du till exempel väljer Spanien som landet för telefonnumret lägger Oracle CRM On Demand till 34 framför telefonnumret, utöver plussymbolen.

Tips! Om du vill fastställa landskoden för ett land kan du klicka på telefonnummerikonen, välja landet och sedan spara informationen. Landskoden för landet visas i telefonnummerfältet.

Om adressfält

För adresser visas olika fält i applikationen som innehåller landsspecifik information. Om du till exempel väljer Japan som Land för ett kontos faktureringsadress, ändras de andra adressfälten till de fält som behövs för japanska adresser, exempelvis Chome Ku och Shi/Gun.

I normalfallet lagras adresser med den specifika posttypen. Vissa adresser överförs när du länkar en post till en annan. Om du exempelvis anger en fakturerings- och leveransadress för ett konto, visas faktureringsadressen på sidan för kontaktdetaljer när du länkar kontot till kontakten.

Om företagsadministratören har lagt till sektionen Adresser i applikationen kan du bevaka ytterligare adresser för poster som konton och kontakter. När du sparar adresser för kontakter är den primära adressen alltid den du angett i sektionen Alternativ adress.

Hitta poster

Du kan hitta en särskild post, till exempel ett konto, en kontakt eller en affärsmöjlighet, genom att använda någon av följande metoder:

- **Sektionen Sök i åtgärdsfältet**

Sektionen Sök, överst till vänster, är ett snabbt sätt att hitta en befintlig post. Du kan använda söksektionen när du söker efter de flesta posttyper. Innan du skapar ett nytt konto, en ny kontakt och så vidare kan det vara en bra idé att kontrollera om den finns redan.

- **Alfabetisk sökning eller snabbfiltersökning på listsidor för posttypen**

Alla posttyper har en listsida där du kan visa en delmängd av posterna eller sortera poster.

- **Fönstret Sökning för vissa fält**

När du anger information om en post kanske du ser ikonen Sökning bredvid ett fält. Det betyder att du kan välja en befintlig post istället för att skriva in informationen i fältet. I fönstret Sökning visas posterna som en lista och där det är möjligt kan du använda den alfabetiska sökningen eller snabbfiltersökningen.

Använda sektionen Sök för att hitta poster

I det första fältet i sektionen Sök i aktivitetsfältet kan du välja posttypen som sökningen ska utföras i. Du kan välja Alla om du vill söka i alla posttyper men du kan också välja en enskild posttyp. Du kan ställa in en standardposttyp för sektionen Sök. Mer information finns i [Ställa in standardposttyp för sökning](#) (på sidan 630).

Om du söker i en enskild posttyp visas sökresultatet på en listsida och du kan sedan arbeta med postlistan. Hur många fält (kolumner) som visas i listan bestäms av söklayouten som företagsadministratören har

definierat för din roll och posttypen. Du kan begränsa listan ytterligare med hjälp av listhanteringsfunktionerna i Oracle CRM On Demand och du kan spara sökresultatet som en ny lista. Mer information om hur du hanterar listor över poster finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 71).

Om du inkluderar alla posttyper i sökningen visas en sökresultatsida med olika sektioner för respektive posttyp som hittats.

När du utför en sökning med textbaserade sökfält är sökningarna inte skiftlägeskänsliga om inte den *skiftlägeskänsliga* texten är utgråad i indatafältet. Den utgråade texten försvinner när du klickar i fältet.

Sektionen Sök i aktivitetsfältet innehåller också en länk till sidan Avancerad sökning där du kan söka efter flera olika posttyper samtidigt och även söka med hjälp av datumfält. Genom den avancerade sökningen får du också bättre filtreringsfunktioner. Mer information finns i [Använda avancerad sökning](#) (på sidan 47).

Oracle CRM On Demand stöder två typer av sökningar: riktad sökning och nyckelordssökning. Företagsadministratören fastställer söktypen. I allmänhet blir frågeprestandan bättre med den riktade sökningen.

Obs! Vid endast den riktade sökningen visas eventuellt en gruppväljare i sektionen Sök i aktivitetsfältet. Du kan använda gruppväljaren för att begränsa sökningen så att endast posterna som tillhör en särskild användargrupp eller anpassad grupp ingår i sökningen. Mer information finns i [Använda gruppväljaren](#) (på sidan 58).

Om riktad sökning

Om företagsadministratören väljer den riktade sökningen som standardsöktyp för företaget ser du flera sökfält i sektionen Sök i aktivitetsfältet. Fälten som visas för dig fastställs av posttypen som väljs i urvalslistan för posttyper och av söklayouterna som företagsadministratören ställer in för varje posttyp. I den riktade sökningen returneras poster där värdena som du anger i sökfälten matchar de motsvarande värdena i posterna för posttypen som du har valt. Den visar endast posterna som matchar värdena som du har angett. Resultatet blir samma om du använder ett OCH-villkor mellan sökfälten. Om du lämnar ett sökfält tomt ingår inte det fältet i sökningen.

Obs! Du kan inte ange ett nullvärde i ett fält i en sökning från aktivitetsfältet. Om du vill ange ett nullvärde måste du använda den avancerade sökningen. Mer information finns i [Använda avancerad sökning](#) (på sidan 47).

Om jokertecken i riktad sökning

Som standard läggs ett jokertecken eller en asterisk (*) till sist i varje sökvärde som anges i ett fält för riktad sökning. Du behöver alltså inte lägga till något jokertecken sist i söksträngen. Du kan lägga till ett jokertecken framför sökvärdena eller använda ett jokertecken mellan sökvärdena. Du kan inte använda jokertecknet i urvalslistor där värdena är förutbestämda.

I till exempel en riktad sökning i kontoposterna gör standardsöklayouten att du kan ange söksträngar för fältet Konto och Plats. Inget av fälten är skiftlägeskänsligt. Om du anger C i fältet Konto och *Huvud* i fältet Plats tolkas uttrycket för den riktade sökningen på följande sätt:

Visa alla konton där Konto är C* och Plats är Huvud*

I sökningen returneras alla konton där kontonamnet börjar med bokstaven C (versaler och gemener) och där värdet i fältet Plats börjar med ordet *Huvud* (versaler och gemener kan blandas valfritt).

Obs! Om du använder jokertecken påverkas sökprestandan. Sökningarna med ett jokertecken framför sökvärdet är långsammast.

Användningen av jokertecken är begränsad när du söker efter exakta matchningar. I följande sektion finns en beskrivning av detta.

Söka efter exakta matchningar

Om du kan det exakta värdet i ett fält i posten som du utför sökningen i kan du söka efter exakta matchningar genom att lägga till ett likhetstecken (=) i början av söksträngen. När du lägger till ett likhetstecken i början av en söksträng fungerar den riktade sökningen på följande sätt:

- Ett jokertecken läggs inte till sist i söksträngen.

Om sökfältet är ett skiftlägeskänsligt fält returnerar sökningen exakta matchningar för söksträngen. Om sökfältet inte är ett skiftlägeskänsligt fält returnerar sökningen matchningar med både versaler och gemener.

Om du till exempel anger `=Acme` som sökvärde i fältet Konto returnerar sökningen alla kontoposter där kontonamnet är *Acme* eller *ACME*, eller andra variationer med versaler och gemener eftersom Konto inte är ett skiftlägeskänsligt fält. Sökningen returnerar inte poster där kontonamnet innehåller inte bara ordet *Acme*, utan även andra tecken. Exempel: *Acme Inc*, *Acme Incorporated* eller *Acme SuperStore*.

- Om du uttryckligen använder ett jokertecken i söksträngen behandlas jokertecknet som text.

Anta till exempel att det finns två kontoposter med kontonamnen *Acme** och *Acme Super Store*. Om du anger `=Acme*` i sökfältet Konto returnerar sökningen den post där kontonamnet är *Acme**. Sökningen returnerar inte den post där kontonamnet är *Acme Super Store*.

- Om fältvärdet i en post börjar med ett likhetstecken behandlas endast det andra likhetstecknet som du anger i sökfältet som en del av söksträngen.

Anta till exempel att det finns två kontoposter med kontonamnen `=Acme Super Store` och *Acme Super Store*. Om du anger `=Acme Super Store` i fältet Konto returnerar sökningen den post där kontonamnet är `=Acme Super Store`. Sökningen returnerar inte den post där kontonamnet är *Acme Super Store*.

Följande begränsningar gäller för användningen av likhetstecknet som ett prefix:

- Likhetstecknet som läggs till först stöds inte för sökfält av typen Telefonnummerfält.
- Du kan inte lägga till likhetstecknet framför ett värde i ett sökfält för urvalslistor.

Om nyckelordssökning

Om företagsadministratören väljer nyckelordssökning som söktypen för ditt företag visas bara ett sökfält i sektionen Sök i aktivitetsfältet. En nyckelordssökning söker i vissa fält efter värden som matchar texten du anger i sökfältet. Alla poster där söktexten hittas i något av de genomsökta fälten visas. Det fungerar på samma sätt som ett ELLER-villkor i standardfälten.

I till exempel en nyckelordssökning i serviceärendeposter genomsöks fälten Servicenummer och Ämne. Om du anger värdet *1234* i sökfältet i aktivitetsfältet består de visade posterna av följande:

- Alla poster där värdet i fältet Servicenummer innehåller strängen *1234*, till exempel serviceärendenumret *12345* och *01234*.
- Alla poster där texten i fältet Ämne innehåller strängen *1234*, till exempel *Kunden rapporterade problem med produkt 1234*.

Vissa posttyper stöder inte nyckelordssökning. I [Standardsökfält för nyckelordssökning](#) (på sidan 50) finns en lista över posttyperna som stöder nyckelordssökning och även detaljer om fälten som genomöks för varje posttyp i en nyckelordssökning.

I följande procedur beskrivs hur du söker efter en post med hjälp av sektionen Sök i aktivitetsfältet.

Så här hittar du en post med hjälp av sektionen Sök:

- 1** Gå till sektionen Sök högst upp till vänster på valfri sida.
- 2** Så här söker du efter alla posttyper eller begränsar sökningen till en viss posttyp:
 - a** Från listrutan väljer du Alla (långsammare sökning) eller en posttyp (snabbare sökning).
 - b** Beroende på hur din konfiguration ser ut kan du ange det värde som du söker efter i ett textfält eller i flera textfält.
 - c** Klicka på OK.

Obs! När du väljer alternativet Alla i listrutan med posttyper inkluderas posttyperna Anpassat objekt 01, 02 och 03 i sökningen, övriga Anpassat objekt-posttyper inkluderas inte.

Tips! Om ett meddelande visas om att tidsgränsen för ärendesökning har överskridits kan du använda den avancerade sökningen för att begränsa kriterierna ytterligare. Mer information finns i [Använda avancerad sökning](#) (på sidan 47). Det finns även mer information om hur du optimerar sökningar och listor på webbplatsen Utbildning och support. Om du vill få åtkomst till webbplatsen Utbildning och support klickar du på länken Utbildning och support i överkanten på sidan Oracle CRM On Demand.

- 3** Klicka på den länk som du vill arbeta med.
Detaljsidan för den posten öppnas.

Hitta en post på listsidan

Använd följande procedur för att hitta poster på en listsida. Mer information om hur du hittar poster på en listsida finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79).

Så här hittar du en post på listsidan:

- 1** Klicka på fliken för den posttyp som du letar efter.
- 2** På hemsidan för poster väljer du den filterlista som borde innehålla den post som du försöker hitta.
Du kan även gå till den önskade listan från sektionen Favoritlistor i aktivitetsfältet, om den finns där.
- 3** På listsidan kan du göra följande:
 - Använda funktionen Alfabetisk sökning för att hitta en post.
 - Använda funktionen Snabbfiltersökning för att hitta en post.

- Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.

4 Klicka på den länk som du vill arbeta med.

Detaljsidan för den posten visas.

Använda fönstret Sökning för att hitta poster

Om du klickar på sökikonen bredvid ett fält när du anger postinformation öppnas ett sökfönster där du kan söka efter och välja poster. I vissa fall kan du bara välja en post och i andra kan du välja flera poster. När du väljer en post skapas automatiskt en association med huvudposten som du håller på att skapa. När du endast kan välja en post är associationen en enskild association och när du kan välja flera poster är associationen en multipel association. När du har valt en post visas namnet på den associerade posten i fältet.

Utseendet på fönstret Sökning styrs av om det finns en enskild association eller flera associationer. Om det finns en enskild association visas en lista över poster och du kan välja en enskild post. Om det finns flera associationer visas två listor, en lista över tillgängliga poster och en över valda poster.

Utseendet på fönstret Sökning styrs även av om nyckelordssökning eller begränsad sökning (den rekommenderade sökmetoden) har aktiverats för företaget:

- **Om nyckelordssökning har aktiverats.** Ett textfält visas och du kan ange sökvillkor och trycka på Enter eller klicka på OK för att begränsa listan med poster.
- **Om begränsad sökning har aktiverats.** Fält för snabbfiltersökning visas till höger om etiketten Visa resultat där. Du kan ange sökvillkor och trycka på Retur eller klicka på OK för att begränsa listan med poster. Länken Avancerat och en gruppväljaren i visas också.

I fönstret Sökning kan gruppväljaren visas. Den kan du använda för att begränsa sökningen till poster som tillhör en viss användare eller grupp. Mer information finns i [Använda gruppväljaren](#) (på sidan 58).

Beroende på posttypen kan det finnas ytterligare en lista i fönstrets övre vänstra hörn. Om du t.ex. väljer ett giltigt värde i fältet Konto på redigeringssidan för uppgifter och öppnar sökfönstret för fältet Primär kontakt ser du en lista med två värden: Kontakter för relaterat konto och Alla kontakter. När du klickar på knappen OK används värdet du valde i listan för att begränsa listan över poster.

Så här söker du efter poster med fönstret Sökning:

- 1 Klicka på ikonen Sökning bredvid fältet.
- 2 Sökfönstret visas med en lista över tillgängliga poster.

I sökfönstret kan du:

- Om begränsad sökning har aktiverats använder du funktionen för snabbfiltersökning för att filtrera listan. Information om det finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79).
- Om begränsad sökning har aktiverats klickar du på länken Avancerat om du vill filtrera listan. Detta påminner om beskrivningen i [Använda avancerad sökning](#) (på sidan 47).
- För en del posttyper kan du klicka på Nytt för att skapa en ny post, som läggs till i listan.
- Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.

- 3 Klicka på länken Välj, markera önskade poster och klicka på OK.

När du kan markera fler än en post klickar du på Välj för samtliga poster. De flyttas då från listan Tillgängliga poster till listan Valda poster.

Obs! I fönstret Sökning klickar du på Rensa aktuellt värde för att ta bort förvald information och lämna fältet tomt. Knappen Rensa aktuellt värde är inte tillgänglig om Smarta associationer har slagits på.

Använda avancerad sökning

Du kan använda avancerad sökning för att

- Sök efter en eller flera posttyper samtidigt
- Sök efter poster med fält för datumsökning
- söka med hjälp av filterkriterier för varje fält.

Vilka sektioner som är tillgängliga på sidan Avancerad sökning beror på om du valt en enstaka posttyp eller flera posttyper för sökningen.

Om avancerade sökningar i enstaka posttyper

En avancerad sökning i en enstaka posttyp liknar en riktad sökning i söksektionen i aktivitetsfältet. Du kan söka med hjälp av flera fält i posttypen. Med den avancerade sökningen kan du även göra följande:

- Välja alla fält som är synliga för din användarroll som sökfält
- Ange villkor, filtervärden och operatorer (AND, OR) för att definiera filtret
- Ange vilka fält som ska visas i sökresultatet

Obs! I en avancerad sökning i en enstaka posttyp kan du inte använda likhetstecknet (=) för att söka efter en exakt matchning. Använd istället villkoret Lika med om du vill söka efter exakta matchningar.

När du använder avancerad sökning för att söka i en enstaka posttyp bestämmer din användarroll vilka fält du kan söka efter och vilka fält du kan visa i posterna som returneras i sökningen, enligt följande:

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiv i din användarroll kan du söka efter alla fält och visa alla fält i de returnerade posterna.

Obs! Företagsadministratörer bör låta behörigheten Alla fält i sökningar och listor vara avaktiverad för de flesta användarroller. När behörigheten inte är aktiverad visas inte fält som företaget inte använder på sök- och listsidor. Sidorna blir mindre belamrade och det blir lättare för användarna att se de fält de är mest intresserade av.

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiv i rollen kan du bara söka efter och visa fälten som visas på detaljsidelayouten som är kopplad till din roll för posttypen. Om dynamiska sidlayouter har skapats och kopplats till posttypen för din roll kan du söka efter och visa alla fält som visas i de dynamiska sidlayouterna som är kopplade till rollen.

Obs! *Dynamiska layouter* är sidlayouter som visar olika fält för olika poster i samma posttyp, beroende på urvalslistevärdet du har valt i ett visst fält i posten.

När du använder avancerad sökning för att söka i en enstaka posttyp visas sökresultaten på en listsida där du sedan kan arbeta med listan över poster. Mer information om hur du hanterar listor över poster finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 71).

Om avancerade sökningar i flera posttyper

En avancerad sökning i flera posttyper är en nyckelordssökning. Du kan söka i några eller alla posttyper som stöder nyckelordssökning. När du använder avancerad sökning för att söka i flera posttyper visas sidan Sökresultat med olika sektioner för varje posttyp som hittas i sökningen.

Obs! När du väljer alternativet *Alla posttyper* i listan över posttyperna för sökning, inkluderas endast de posttyper som stöder nyckelordssökning i sökningen. Om du vill söka i posttyper som inte stöder nyckelordssökning måste du söka i en posttyp åt gången.

Mer information om nyckelordssökning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

Så här utför du en avancerad sökning i en enstaka posttyp

- 1** Klicka på Avancerat i söksektionen i åtgärdsfältet.
- 2** Gör följande på sidan Avancerad sökning:
 - a** Välj alternativknappen Följande posttyper.
 - b** Markera kryssrutan för posttypen som du vill söka i.
 - c** Kontrollera att kryssrutorna för alla övriga posttyper är avmarkerade.
- 3** Välj något av följande alternativ i sektionen Sök i:
 - Postuppsättning
 - Grupp

Obs! Sektionen Sök i visas inte för posttyper som inte har några ägare, till exempel posttypen Produkt och posttypen Användare. Alternativet Grupp i sektionen Sök i är endast tillgängligt om funktionen Grupp är aktiv för företaget.
- 4** Om du i sektionen Sök i har valt alternativet Postuppsättning kan du då välja något av följande för att ange uppsättningen poster som du vill söka efter:
 - **Alla poster jag kan se.** Inkluderar de poster som du har visningsåtkomst till, enligt definitionen i rapporthierarkin, samt åtkomstnivån för din roll och för delade poster.
 - **Alla poster jag äger.**
 - **Alla poster där jag är med i teamet.** Innehåller bara poster i den filtrerade listan där ett av följande gäller:
 - Du äger posterna.
 - Posterna delas med dig av ägaren via funktionen Team.

- Posterna delas med dig via grupptilldelningsfunktionen för konton, aktiviteter, kontakter, hushåll, affärsmöjligheter och portföljer.
 - **Alla poster jag eller mina underordnade äger.** Innehåller poster som de underordnade äger om Synlig för chefer har aktiverats i företagsprofilen. Om Synlig för chefer inte har aktiverats i företagsprofilen består det här alternativet endast av poster som du äger.
 - **Alla poster där jag eller mina underordnade är med i teamet.** Innehåller poster där de underordnade är med i teamet om Synlig för chefer har aktiverats i företagsprofilen. Om Synlig för chefer inte har aktiverats i företagsprofilen består det här alternativet endast av poster där du är med i teamet.
 - **Min standardgrupp.** Din standardinställning för gruppväljaren, som definierats av företagsadministratören.
- 5 Om du i sektionen Sök i väljer alternativet Grupp kan du då välja en grupp eller en användare, eller delegera i gruppväljaren.
- Mer information finns i [Använda gruppväljaren](#) (på sidan 58).
- 6 I sektionen Välj skiftlägeskänslig markerar du kryssrutan Ej skiftlägeskänslig om det behövs.
- Om den här kryssrutan är markerad visas fälten där sökningen inte är skiftlägeskänslig i blått i sektionen Ange sökkriterier.
- 7 I sektionen Ange sökvillkor gör du följande:
- a Välj ett fält i listan Fält.
- Fälten är ifyllda med de önskade sökfälten för posttypen.
- Vissa fält är optimerade för att förbättra prestandan när sökningar utförs och när listor sorteras. De här optimerade fälten visas med grön text i listan över sökfält. Om det finns ett fält som inte har optimerats för sökning i dina sökkriterier kan sökningen ta längre tid.
- b Ange villkor, filtervärden och operatorer (OCH, ELLER) för att definiera filtret.
- Information om hur du använder filtervillkor finns i [Om filtervillkor](#) (på sidan 52).
- Varning!** När du anger filtervärden måste du noga följa de regler som beskrivs i [Om filtervärden](#) (på sidan 57). Annars hittar du kanske inte rätt poster.

Exempel

Konton: Om du vill skapa en filtrerad lista över konton i Kanada med årsintäkter över \$100 000 000,00 fyller du i formuläret så här:

Fält	Villkor	Värde(n)	
Årlig intäkt	Större än	100000000	AND
Land	Lika med	Kanada	

Kundämnena: Om du vill skapa en filtrerad lista över kundämnena med potentiella årsintäkter över \$100 000,00 samt med bedömningarna A eller B fyller du i formuläret så här:

Fält	Villkor	Värde(n)	
Potentiell intäkt	Större än	100000	AND
Bedömning	Mindre än	C	

- 8 Klicka på OK.

Så här utför du en avancerad sökning i flera posttyper

- 1 Klicka på Avancerat i söksektionen i åtgärdsfältet.
- 2 Välj alternativ på sidan Avancerad sökning så här:
 - Välj alternativet Alla posttyper om du vill söka i alla posttyper som stöder nyckelordssökning. Den här frågan tar längre tid.
 - Välj alternativet Följande posttyper och markera sedan kryssrutan för varje posttyp som du vill söka i.
- 3 I fältet Nyckelord anger du värdet som du vill söka efter eller så lämnar du fältet Nyckelord tomt om du endast vill söka utifrån datumen som du anger.

Obs! I fältet Nyckelord måste du inte använda ett jokertecken (*) för en del av ett ord eftersom ett jokertecken läggs till automatiskt i början och slutet av användarindata. En användning av likhetstecknet (=) för att söka efter en exakt matchning stöds inte.
- 4 Ange datumintervallet om det behövs (använd fyra siffror för året, till exempel 2010):
 - För Bokningar gäller datumet för Starttid (datum).
 - För Uppgifter gäller datumet för Sista datum.
 - För Affärsmöjligheter gäller datumet Stängningsdatum.
 - För alla andra posttyper gäller datumet för Skapandedatum.

- 5 Klicka på OK.

Resultaten visas för de olika posttyperna.

Tips! Om du får ett meddelande om att tidsgränsen för ärendesökning har överskridits ska du begränsa sökkriterierna ytterligare och sedan försöka igen. Det finns dessutom mer information om hur du optimerar sökningar och listor på webbplatsen Utbildning och support. Om du vill få åtkomst till webbplatsen Utbildning och support klickar du på länken Utbildning och support i överkanten på sidan Oracle CRM On Demand.

Standardsökfält för nyckelordssökning

Oracle CRM On Demand stöder två typer av sökningar i söksektionen i aktivitetsfältet: riktad sökning och nyckelordssökning. Företagsadministratören fastställer vilken söktyp som är tillgänglig i söksektionen i aktivitetsfältet för företaget.

På sidan Avancerad sökning i Oracle CRM On Demand beror söktypen på alternativen som du väljer, enligt följande:

- Om du söker i flera posttyper är sökningen en nyckelordssökning.
- Om du söker i en enstaka posttyp liknar sökningen en riktad sökning i söksektionen i aktivitetsfältet.

Mer information om nyckelordssökning och riktad sökning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42). Mer information om avancerade sökningar finns i [Använda avancerad sökning](#) (på sidan 47).

Alla posttyper stöder den riktade sökningen, men vissa posttyper stöder inte nyckelordssökningen. I följande tabell anges posttyperna som stöder nyckelordssökningen. I tabellen visas, för varje posttyp, vilka fält som genomsöks i en nyckelordssökning i Oracle CRM On Demand.

För den här posttypen	Dessa fält genomsöks
Konton	Konto, plats
Bokningar	Ämne
Kampanjer	Källkod, Kampanj
Kontakter	Efternamn, Förnamn, E-post
Anpassade objekt 01	Namn, Snabbsökning 1, Snabbsökning 2
Anpassade objekt 02	Namn, Snabbsökning 1, Snabbsökning 2
Anpassade objekt 03	Namn, Snabbsökning 1, Snabbsökning 2
Kundämnen	Efternamn, Förnamn
Affärsmöjligheter	Affärsmöjlighet
Produkter	Produkt, Produktkategori, Status
Serviceärenden	SÄ-nr, Ämne
Lösningar	Lösnings-id, Titel
Uppgifter	Ämne
Användare	Efternamn, Förnamn, E-post
Specifik för Oracle CRM On Demand High Tech Edition och Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Fonder	Fond, Status
Finansieringsbegäranden	Finansieringsbegäran, Status
Specifik för Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Partners	Partner, Plats
Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Återförsäljare	Namn, Plats

För den här posttypen	Dessa fält genomsöks
Fordon	Chassinr
Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Med.utbildningar	Namn, Plats
Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Hushåll	Hushållsnamn
Portföljer	Kontonummer

Om filtervillkor

Som visas i följande tabell är olika filtervillkor tillgängliga för sökningar beroende på sökfältets datatyp.

Datatyp	Tillgängliga filtervillkor
Nummer, Heltal, Procent, Valuta	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mellan ■ Lika med ■ Större än ■ Mindre än ■ Är NULL ■ Är inte NULL ■ Ej lika med ■ Ej mellan

Datotyp	Tillgängliga filtervillkor
Datum, tid	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mellan ■ Lika med ■ De senaste 90 dagarna ■ De kommande 90 dagarna ■ Den ■ På eller efter ■ På eller före ■ I dag * ■ Igår* ■ I morgon* ■ De senaste ? dagarna ■ De kommande ? dagarna ■ Förra veckan* ■ Nästa vecka* ■ Denna vecka* ■ Förra månaden* ■ Nästa månad* ■ Den här månaden* ■ Det här kvartalet* ■ Senaste kvartalet* ■ Nästa kvartal* ■ Det här året* ■ Nästa år* ■ Förra året* ■ Är NULL* ■ Är inte NULL* ■ Ej lika med ■ Ej mellan <p>För villkor som är markerade med en asterisk (*) avaktiveras värdefältet när villkoret väljs.</p> <p>För villkoret De senaste ? dagarna och villkoret De kommande ? dagarna ersätts</p>

Datotyp	Tillgängliga filtervillkor
	variabeln ? med det antal dagar som väljs i filtervärdefältet.
Kryssruta	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Är markerad <input type="checkbox"/> Är inte markerad
Urvalslista	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Innehåller alla värden <input type="checkbox"/> Innehåller åtminstone ett värde <input type="checkbox"/> Innehåller inget av värdena <input type="checkbox"/> Lika med <input type="checkbox"/> Är NULL <input type="checkbox"/> Är inte NULL

Datotyp	Tillgängliga filtervillkor
	<ul style="list-style-type: none"> Ej lika med
Text	<ul style="list-style-type: none"> Mellan Innehåller alla värden Innehåller åtminstone ett värde Innehåller inget av värdena Lika med Större än Mindre än Är NULL Är inte NULL Ej lika med Börjar med Börjar inte med Är samma som Är inte samma som Ej mellan
Telefon	<ul style="list-style-type: none"> Börjar med Mellan Innehåller alla värden Innehåller åtminstone ett värde Innehåller inget av värdena Lika med Större än Mindre än Ej lika med

Hur filtervillkor används

I följande tabell visas hur olika filtervillkor och operatorer används:

Använd detta	med	för att matcha	för att få följande resultat
--------------	-----	----------------	------------------------------

Använd detta	med	för att matcha	för att få följande resultat
Mellan	Nummer eller datum	Två värden som avgränsas med kommatecken	Visar poster med värden mellan A och B (undantar värden lika med A och B).
Innehåller alla värden (lika med)	Text, nummer eller datum	Enkla eller flera värden avgränsade med kommatecken	Visar poster som matchar de exakta värdena. Understrängar av värdena eller samma värden med skillnader i bruket av stora och små bokstäver hämtas inte i applikationen.
Innehåller åtminstone ett värde	Endast text	Enkla eller flera värden avgränsade med kommatecken	<p>Visar poster som delvis matchar värdena (tillåter understrängsmatchning). Om du till exempel anger <i>Larsson</i> hämtas poster med <i>Larssons lastbilsservice</i>, <i>Larsson-Edmans möbler</i> och <i>Johan Larsson biltvätt</i>.</p> <p>Obs! Det är endast de filtrerade listorna som fungerar på det här sättet och inte andra områden i Oracle CRM On Demand där villkoret Innehåller åtminstone ett värde används.</p> <p>Om du använder det här villkoret påverkas dessutom hastigheten med vilken posterna hämtas, eftersom Oracle CRM On Demand söker efter delvisa matchningar.</p>
Innehåller inget av värdena (inte lika med)	Text, nummer eller datum	Enkla eller flera värden avgränsade med kommatecken	Visar poster som <i>inte</i> matchar värdena. Detta är inversionen av <i>Innehåller alla värden</i> .
Lika med	Text, nummer eller datum	Enkelt värde för varje rad. Använd operatören ELLER och lägg till en rad, om du vill lägga till värden.	Visar poster som matchar värdena.
Större än	Nummer eller datum	Enkelt värde	Hämtar poster med ett värde större än det angivna värdet.
Mindre än	Nummer eller datum	Enkelt värde	Hämtar poster som innehåller ett värde som är mindre än det angivna värdet
Operator			

Använd detta	med	för att matcha	för att få följande resultat
OCH	Text, nummer eller datum	Två eller flera villkor	Visar poster för vilka alla givna villkor är sanna. Om du till exempel anger Avslutsdatum > 10/01/2003 OCH Intäkt > 500000 returneras poster som matchar <i>båda</i> kriterierna.
ELLER	Text, nummer eller datum	Valfritt villkor	Visar poster för vilka minst ett villkor är sant. Om du till exempel anger Bransch = Energi ELLER Faktureringsadress, delstat = CA returneras poster som matchar <i>något</i> av dessa kriterier.

Om filtervärden

När du söker efter poster måste du, beroende på vilket filtervillkor du väljer, ange ett filtervärde.

När du anger filtervärden för en sökning måste du följa dessa riktlinjer:

■ Använd komma för att separera värden i en värdelista med följande villkor:

- Innehåller alla värden
- Innehåller åtminstone ett värde
- Innehåller inget av värdena

■ Använd inte komma inom ett värde med något av följande villkor:

- Innehåller alla värden
- Innehåller åtminstone ett värde
- Innehåller inget av värdena

Komma behandlas som avgränsare i värdelistan och kan inte användas inom själva värdena. Om värdena för filtret innehåller komma använder du en kombination av andra villkor för att skapa filtret.

■ För numeriska värden används kommatecken inte för att ange värden i tusental.

■ Du kan använda delar av ord tillsammans med villkoret Innehåller minst ett värde. Om du däremot använder delar av ord med övriga villkor hämtas inte de önskade posterna.

Obs! Den här funktionen gäller för filtrerade listor där villkoret Innehåller minst ett värde används och inte för några andra områden i Oracle CRM On Demand.

■ När det gäller datum ska dessa anges i det format som ditt företag använder, men se till att ta med fyra siffror i året, t.ex. 2003.

■ För valutor ska kommatecken och symboler, t.ex. dollartecknet (\$), utelämnas.

Använda jokertecken i samband med filtervärden

Det är endast när filtervillkoret är Börjar med som du kan använda jokertecknen (* och ?) vid sökningar i text- och telefonnummerfält.

Varning! Sökningar med asterisktecknet (*) kan ibland gå väldigt långsamt om det rör sig om stora mängder data.

Du kan använda jokertecken i följande typer av sökningar:

- Sektionen Sökkriterier i Avancerade sökning
- Sektionen Sökkriterier på sidorna Skapa lista och Begränsa lista
- Alfabetisk sökning på listsidor
- Snabbsökning på listsidor
- Sektionen Sök i åtgärdsfältet

För telefonnummerfält kan du till exempel söka efter alla telefonnummer inom ett visst riktnummerområde. Om du vill göra det klickar du på telefonikonen. I popupfönstret Telefonnummer anger du riktnummer och sedan en asterisk (*) i fältet Lokalt nummer.

Om sökning i urvalslistor med flera val

Du kan söka i och fråga på alla värden i ett urvalslistefält med flera alternativ. En *urvalslista med flera alternativ* är en urvalslista där du kan välja mellan olika värden när du anger postinformation.

Fälten i urvalslistor med flera alternativ visas som kolumner i sökresultat och i filterkriterier.

I följande lista visas hur värden i urvalslistor med flera alternativ i filterkriterierna och filtervillkoren styr vilka poster som hittas i sökningen:

- **Innehåller alla värden.** En post hittas om alla de angivna filtervärdena matchar värdena i urvalslistan med flera alternativ för en sökt post.
- **Innehåller minst ett värde.** En post hittas om något av de angivna filtervärdena matchar värdena i urvalslistan med flera alternativ för en sökt post.
- **Innehåller inget av värdena.** En post hittas om inget av de angivna filtervärdena matchar värdena i urvalslistan med flera alternativ för en sökt post.

Använda gruppväljaren

Med hjälp av gruppväljaren kan du begränsa sökningarna till en viss användargrupp eller anpassad grupp. I detta sammanhang kallas anpassade grupper endast för grupper.

Gruppväljaren visas i:

- Sektionen Sök i åtgärdsfältet
- Sökfönster
- Sektionen Sök i för avancerade sökningar
- Listsidor

■ Flikarna Rapporter och Infopanel

Gruppväljaren visas bara om båda följande villkor uppfylls:

- Alternativet för visning av gruppväljaren har aktiverats i företagsprofilen.
- Posttypen går att använda med grupper.

Information om vilka posttyper som går att använda med grupper finns i [Grupphantering](#) (finns "[Hantering av grupp](#)" på sidan 1212).

Med hjälp av gruppväljaren kan du begränsa din sökning till en viss användare eller grupp. Därför visas en användarhierarki och en grupphierarki med Alla högst upp i gruppväljaren. Du kan expandera och komprimera varje nivå i hierarkin. De flesta anställda kan bara se en användarhierarki eftersom funktionen för anpassade grupper inte standardmässigt är aktiv.

För rapporter och infopaneler visas grupphierarkin bara om Full synlighet har valts i inställningen Historiska ämnesområden i företagsprofilen.

När du väljer en grupp och underordnade grupper för denna visas i hierarkin inkluderas alla underordnade grupper i sökningen.

Obs! Av att applikationen ska fungera så bra som möjligt bör du endast inkludera delgrupper när det är absolut nödvändigt.

Alla användare har en uppsättning standardgrupper. Om du väljer Alla markeras alla grupper som är tillämpliga för dig och dina underordnade (om det finns några).

I Användarhierarkin kan du välja användare som har delegerat sin åtkomst till dig eller användare i samma organisation.

När du har valt en grupp eller en användare och klickat på OK visas gruppen eller användare i gruppväljaren. Plustecknet (+) indikerar att underordnade poster i hierarkin också markeras.

Du kan använda kryssrutan Inkludera underordnade poster för att kontrollera om delgrupper eller annat underordnat ska inkluderas i respektive hierarki.

Obs! Grupper som skapas automatiskt när aktiva partnerposter skapas visas bara i gruppväljaren för partnerposttypen.

Kopiera poster

För de flesta posttyper kan du skapa nya poster genom att kopiera en befintlig post. När du kopierar en post kopieras värdena i vissa postfält till den nya posten. Företagsadministratören bestämmer vilka fältvärden som kopieras till den nya posten. Länkar mellan posten som du kopierar och andra poster kopieras inte till den nya posten.

När du kopierar en post kan du ändra värdena som kopieras till den nya posten och lägga till värden i de fält som inte har några kopierade värden från ursprungsposten.

I följande procedur beskrivs hur du skapar kopierar en post.

Så här kopierar du en post

- 1** Leta rätt på posten som du vill kopiera.
Information om hur du hittar poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2** På listsidan för posttypen klickar du på namnlänken till posten som du vill kopiera.
Tips! För många posttyper finns alternativet Kopiera på listsidan. Om så är fallet väljer du alternativet Kopiera på listsidan och gå sedan till steg 4.
- 3** Klicka på Kopiera på detaljsidan för posten.
- 4** Ange information om den nya posten på sidan Redigera.
Du kan redigera värdena som kopierades från ursprungsposten och ange värden i de tomma fälten.
- 5** Spara den nya posten.

Förhandsgranska poster

Om förhandsgranskningsfunktionen för posten är aktiverad kan du via postlänkar på många platser i Oracle CRM On Demand förhandsgranska poster. Detta gäller bland annat följande platser:

- Min hemsida
- Hemsidor för poster
- Listsidor för poster
- Detaljsidor för poster (däribland listor över relaterade poster)
- Åtgärdsfältet

Beroende på dina inställningar för förhandsgranskning av poster så öppnas förhandsgranskningsfönstret när muspekaren är placerad på en länk till en post eller när du klickar på en förhandsgranskningsikon som visas när muspekaren är placerad på en länk till en post. I förhandsgranskningsfönstret visas den första sektionen av postens detaljsida.

inställningarna för förhandsgranskning av posten kan anges på företagsnivå och av varje enskild användare. Dina personliga inställningar åsidosätter företagets inställningar.

Information om hur du ställer in förhandsgranskningsläget för poster finns i [Ställa in läge för förhandsgranskning av poster](#) (finns "Ställa in läge för förhandsgranskning av post" på sidan 631). Mer information om hur man konfigurerar förhandsgranskningsläget för poster på företagsnivå finns i [Konfigurera företagsprofil och globala standardvärden](#) (finns "Ställa in företagsprofil och globala standardvärden" på sidan 1026).

Så här förhandsgranskar du en post

- Låt muspekaren vila på postlänken.

- Om alternativet för förhandsgranskning av poster är inställt på Hovra över länken öppnas förhandsgranskningsfönstret automatiskt.
- Om förhandsgranskningsalternativet för poster är inställt på Klicka på ikonerna Förhandsgranska, visas en ikon när muspekaren är placerad på länken. Klicka på ikonerna för att öppna förhandsgranskningsfönstret.

Obs! Du kan inte använda funktionen för inbyggd redigering eller meddelandecentret när ett förhandsgranskningsfönster är öppet.

Så här stänger du postens förhandsgranskningsfönster

- Klicka på X-ikonen i förhandsgranskningsfönstret eller klicka på sidan bakom förhandsgranskningsfönstret.

Obs! Om du flyttar pekaren över något gränssnittelement (utom förhandsgranskningsfönstret, postlänken eller förhandsgranskningsikonen) stängs förhandsgranskningsfönstret automatiskt efter 2 sekunder.

Uppdatera postdetaljer

Normalt kan du uppdatera postinformationen om du äger posten eller är chef över den som äger posten, eller om ägaren har gett dig rätt att redigera posten. Företagsadministratören kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att din åtkomst till poster begränsas eller utökas.

Om du vill uppdatera lösningsposter måste din användarroll dessutom ha behörigheten Publicera lösningar.

Du kan uppdatera poster på följande sätt:

- Genom att redigera fält med hjälp av inbyggd redigering på detalj- och listsidor.
Företagsadministratören kan aktivera eller avaktivera funktionen för inbyggd redigering i företagsprofilen. Som standard är funktionen för inbyggd redigering aktiverad.
Obs! Ibland när du redigerar ett fält med funktionen för inbyggd redigering kan det hända att du ombeds gå till redigeringssidan för att slutföra redigeringen. Denna uppmaning visas om du måste redigera flera fält eller om en affärsprocess är kopplad till fältet som du redigerar med hjälp av inbyggd redigering.
- Genom att uppdatera posten på redigeringssidan.
Du kan nå redigeringssidan genom att klicka på redigeringslänken för en post på listsidan eller genom att klicka på knappen Redigera för en post på detaljsidan.
- Genom att importera poster:
 - Använda importassistenten för att importera postdata från externa CSV-filer (kommaavgränsat värde) om din användarroll har behörigheten Personlig import
 - Använda klientverktöget Oracle Data Loader On Demand
 - Använda webbtjänster för att synkronisera poster med övriga applikationer

Vilka posttyper du kan importera beror på vilka behörigheter som har tilldelats till din användarroll. Mer information om hur du importerar poster från externa CSV-filer och övriga externa källor finns i [Import- och exportverktyg](#) (på sidan 1320).

Du kan även redigera fält i kopplade poster på detaljsidan för huvudposten (om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad). Mer information om hur du uppdaterar fält i kopplade poster finns i [Uppdatera länkade poster från huvudposter](#) (på sidan 69).

Obs! Du kan inte använda funktionen för inbyggd redigering när ett förhandsgranskningsfönster är öppet eller när du använder meddelandecentret.

I följande procedur beskrivs hur du uppdaterar fält med funktionen för inbyggd redigering på listsidor, i relaterade informationssektioner och på detaljsidor för poster. För att du ska kunna uppdatera fält med funktionen för inbyggd redigering måste den vara aktiverad.

Så här uppdaterar du fält med funktionen för inbyggd redigering

- 1 Flytta pekaren över fältet som du vill uppdatera på den fullständiga listsidan för posten eller detaljsidan för posten.

En redigeringsikon visas till höger om fältet. En annan ikon visas beroende på typen av fält. Om du placerar pekaren över ett skrivskyddat fältet på en detaljsida visas ingen information. Ingenting händer när du klickar i fältet. Däremot visas information om du placerar pekaren över ett skrivskyddat fältet på en fullständig listsida. Dessutom visas en infogad redigerare med skrivskydd när du klickar i det skrivskyddade fältet.

- 2 Klicka på redigeringsikonen eller klicka i fältet om du vill aktivera redigeringsläget för inbyggd redigering.

För en del fält ger en klickning i fältet ett annat resultat än en klickning på redigeringsikonen. Om du till exempel klickar på ett telefonfält visas en textredigerare så att du kan ange telefonnumret direkt. Om du klickar på redigeringsikonen visas en telefonredigerare så att du kan ange landsnummer, riktnummer, abonnentnummer och anknytningsnummer var för sig.

- 3 Uppdatera värdet i fältet.
- 4 Klicka på den gröna markeringsikonen eller tryck på Retur om du vill spara ändringarna.
Om du vill avbryta ändringarna klickar du på den röda X-ikonen eller trycker på Esc.

I följande procedur beskrivs hur du uppdaterar poster på en redigeringssida.

Så här uppdaterar du poster på en redigeringssida

- 1 På postlistsidan klickar du på redigeringslänken för posten eller så klickar du på knappen Redigera i namnlistan på detaljsidan.
- 2 Uppdatera den nödvändiga informationen på redigeringssidan.
- 3 Spara posten:
 - Klicka på Spara om du vill spara den här posten och öppna detaljsidan för poster (där du kan koppla information till den här posten).
 - Klicka på Spara och Ny post om du vill spara den här posten och öppna redigeringssidan (där du kan skapa en annan post).

Länka poster till en vald post

I Oracle CRM On Demand kan du länka en post till en annan. Genom att länka poster får du tillgång till all relaterad information från posterna du visar. Exempelvis kan du se en fullständig kundinformationsvy genom att länka kontakter, affärsmöjligheter och aktiviteter till en kontopost. Att länka poster kallas även *smarta associationer* i Oracle CRM On Demand.

Genom länkningen kopplas posterna till varandra så att du och andra som har åtkomsträttigheter till posten kan visa all information.

Om en och flera associationer

Det kan finnas en eller flera associationer mellan posterna. Om företagsadministratören exempelvis aktiverat flera associationer kan du länka flera kontakter till en uppgift som du skapar eller redigerar. När du klickar på sökningsikonen i ett kontaktfält för att associera kontakter i fönstret Redigera uppgift, visas sökfönstret på förhand ifyllt med kontakter som är associerade med kontot som angetts för uppgiften. Du kan då välja en eller flera kontakter i sökfönstret som du vill associera med uppgiften. Den här funktionen är inte tillgänglig för alla associationer. Den finns endast för vissa konfigurerade associationskontroller. Om till exempel fältet Konto i en uppgiftspost har ett giltigt värde och du klickar på sökikonen för affärsmöjligheter visas fönstret inte på förhand ifyllt med poster, men du kan välja från en lista över affärsmöjligheter från listrutan.

Automatisk lösning av fältvärden

När du söker efter poster där det finns en association kan du skriva namnet på den associerade posten, varpå det görs ett automatiskt försök att lösa associationen i. När du till exempel skapar en uppgift kan du skriva ett kontonamn i fältet Konto. När du sparar fältet görs en automatisk sökning efter konton som matchar. Om en unik matchning hittas används det lämpliga kontot. Om det inte blir några träffar eller om flera potentiella matchningar hittas, öppnas ett sökfönster där du kan göra ytterligare sökningar eller välja lämpligt konto.

Länka poster från sidan Detalj

Från sidan Detalj för en post kan du göra följande:

- Länka (associera) en befintlig post eller befintliga poster.
- Skapa en ny post som länkas automatiskt till huvudposten.

Nya poster läggs till i databasen samtidigt som de länkas till den valda posten. En aktivitet som du exempelvis skapar på sidan Kundämnesdetalj länkas till kundämnet och visas sedan på sidan Aktiviteter.

Obs! Du kan även redigera vissa fält i länkade poster från huvudpostens sida för Detalj (om inbyggd redigering är aktiverad). Mer information om redigering av länkade poster från huvudposterna finns i [Uppdatera länkade poster från huvudposter \(på sidan 69\)](#).

Så här länkar du en befintlig post till din valda post

- 1 Välj huvudposten (den post du vill länka nya poster till).

Information om hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Rulla ned till relevant sektion och klicka på Lägg till på sidan Detalj för posten.
- 3 Klicka på ikonen Sökning bredvid fältet.
- 4 Sökfönstret visas med en lista över tillgängliga poster.
- 5 I sökfönstret kan du:
 - Använda en snabbfiltersökning för att filtrera listan, se [Filtrera listor](#) (på sidan 79).
 - Klicka på länken Avancerat om du vill filtrera listan. Detta motsvarar att [använda avancerad sökning](#) (på sidan 47).
 - Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
 - Klicka på Nytt om du vill skapa en ny post som läggs till på listan.
- 6 Klicka på länken Välj, markera önskade poster och klicka på OK.

När du kan markera fler än en post klickar du på Välj för samtliga poster. De flyttas då från listan Tillgängliga poster till listan Valda poster.

De valda posterna visas på sidan Detalj.

Så här skapar du en ny post och länkar den till din valda post

- 1 Välj huvudposten (den post du vill länka nya poster till).

Information om hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Rulla ned till relevant sektion och klicka på Nytt på sidan Detalj för posten.
- 3 Skapa en ny post som länkas automatiskt till huvudposten på sidan Redigera.

Så här tar du bort eller raderar en länkad post

- 1 Markera huvudposten.

Information om hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Rulla ned till relevant sektion på postens sida för Detalj.
- 3 I raden vars länk du vill flytta bort eller radera väljer du något av följande alternativ på postnivåmenyn:
 - **Ta bort.** Det här alternativet tar bort associationen mellan posterna utan att någon av posterna raderas.
 - **Radera** Det här alternativet tar bort den länkade posten. En borttagen post flyttas till sidan Borttagna poster och tas bort permanent från databasen efter 30 dagar.

Exempel på posttyper som är kopplade till andra posttyper

Följande tabell visar några exempel på posttyper som du kan koppla till andra poster i Oracle CRM On Demand. I kolumnen Information finns anvisningar om hur du kopplar posttypen från sidan Detaljer i huvudposten.

De posttyper du kan koppla till den valda posten beror på vilken typ av post du arbetar med, samt på den anpassning som du eller dina chefer gjort av Oracle CRM On Demand. Om du arbetar med en viss version av Oracle CRM On Demand, till exempel Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management eller en branschspecifik version av Oracle CRM On Demand, kan du koppla ytterligare posttyper.

Posttyp	Information
Konto	<p>I standardapplikationen visas kontosektionen på kontaktposternas detaljsidor. Du kan behöva lägga till sektionen i din layout:</p> <p>Klicka på Lägg till om du vill länka ett befintligt konto och bevaka dess roll i förhållande till kontakten. På sidan Lägg till konto väljer du ett konto och den roll det spelar för kontakten. Klicka sedan på Spara. Om kontot du vill lägga till inte finns kan du lägga till det genom att klicka på Nytt i sökfönstret. Fältbeskrivningar finns i Kontofält (på sidan 199).</p> <p>Om kontot har fler än en roll klickar du på Redigera roller på raden, väljer rollerna och sparar posten.</p>
Kontopartner	<p>I standardapplikationen visas kontopartnersektionen på kontoposternas detaljsidor. Du kan behöva lägga till sektionen i din layout:</p> <p>Länka ett konto och bevaka det som partner för posten genom att klicka på Lägg till. Ange sedan uppgifterna i redigeringsformuläret och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 192).</p>
Kontorelationer	Se Bevaka relationer mellan konton (på sidan 193).
Kontoteam	Se Dela poster (team) (på sidan 85).
Kampanjer	<p>Enbart från kontaktposter:</p> <p>Om du vill koppla en kampanj klickar du på Lägg till, väljer kampanjen och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Kampanjfält (på sidan 158).</p>
Konkurrenter	<p>I standardapplikationen visas konkurrentsektionen på konto- och affärsmöjlighetsposternas detaljsidor:</p> <p>Klicka på Lägg till om du vill koppla ett konto och bevaka det som din konkurrent för den här posten. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Bevaka partner och konkurrenter till konton (på sidan 192).</p>

Posttyp	Information
Kontakter	<p>I standardapplikationen är kontaktsektionen tillgänglig för aktivitetsposter (uppgifter och möten). Du kan behöva lägga till sektionen i din layout:</p> <p>Koppla den primära kontakten genom att klicka på Redigera och koppla kontakten. Om du vill koppla fler kontakter till aktiviteten, rullar du ned till avsnittet Kontakter, klickar på Lägg till och lägger till kontaktposterna.</p> <p>I standardapplikationen visas kontaktsektionen på kontoposternas detaljsidor:</p> <p>Om du vill koppla en ny kontakt klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och sparar posten.</p> <p>Klicka på Lägg till om du vill länka en befintlig kontakt. På sidan Kontaktlista väljer du en kontakt och klickar på Spara. Om kontakten du vill lägga till inte finns kan du lägga till den genom att klicka på Nytt i sökfönstret. Fältbeskrivningar finns i Kontaktfält (på sidan 214).</p> <p>I standardapplikationen visas kontaktsektionen på affärsmöjlighetsposternas detaljsidor:</p> <p>Klicka på Lägg till om du vill länka en befintlig kontakt till affärsmöjlighetsposten. I formuläret Kontaktlista väljer du en kontakt, definierar kontaktens inköparroll och klickar sedan på Spara. Om kontakten du vill lägga till inte finns kan du lägga till den genom att klicka på Nytt i sökfönstret. Fältbeskrivningar finns i Kontaktfält (på sidan 214).</p> <p>Du måste välja en inköparroll för att förtydliga kontaktens ansvarsområden inom ett företag samt kontaktens inverkan på inköpsbeslut. Inköparrollen är avgörande för nyckelrollanalys samt för att förstå försäljningsmiljön.</p> <p>Obs! Du kan länka samma kontakt till flera affärsmöjligheter eller flera kontakter till samma affärsmöjlighet.</p>
Kontaktrelationer	Se Bevaka relationer mellan kontakter (på sidan 209).
Kontaktteam	<p>Enbart från kontaktposter:</p> <p>Gör kontaktposterna synliga för andra anställda genom att klicka på Lägg till användare. Välj användarens namn och åtkomstbehörigheter för posten (i fältet Kontaktåtkomst) i fönstret Kontaktteam, lägg till användare. Spara sedan ändringarna. Mer information om delning av poster finns i Dela poster (team) (på sidan 85).</p>
Kundämnen	<p>I standardapplikationen visas kundämnessektionen på kampanjposternas detaljsidor:</p> <p>Om du vill koppla ett nytt kundämne klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Kundämne, redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Kundämnesfält (finns "Fält för</p>

Posttyp	Information
	kundämnen " på sidan 175).
Anteckningar	<p>I standardapplikationen visas anteckningssektionen på detaljsidorna för posttyper som stöder anteckningsfunktionen:</p> <p>Om du vill koppla en ny anteckning klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Postanteckning och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Lägga till anteckningar (på sidan 89).</p>
Öppna aktiviteter	<p>I standardapplikationen visas den här sektionen på sidan Detalj för de flesta poster:</p> <p>Om du vill koppla en ny bokning eller ny uppgift, klickar du på Ny bokning eller Ny uppgift i namnlistan. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Aktivitetsfält (på sidan 146).</p> <p>Du kan koppla flera aktiviteter till ditt valda konto. Om en tid har associerats med en aktivitet, visas aktiviteten i listan Aktiviteter och kalender.</p> <p>Användare som kan se den valda posten kan också se aktiviteterna som är länkade till posten, inklusive aktiviteterna som ägs av eller är tilldelade till andra. Information om hur du arbetar med aktivitetslistor finns i Arbeta med aktivitetslistor (på sidan 124).</p>
Affärsmöjligheter	<p>Om du vill koppla en ny affärsmöjlighet klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Affärsmöjlighet, redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Fält för affärsmöjlighet (finns "Fält för affärsmöjligheter" på sidan 234).</p> <p>Obs! Om du vill länka en affärsmöjlighet till ett kundämne konverterar du kundämnet som är associerat med kampanjen med en affärsmöjlighet. Mer information finns i Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter (på sidan 171).</p>
Partners för affärsmöjlighet	<p>I standardapplikationen visas sektionen för affärsmöjlighetspartners på affärsmöjlighetsposternas detaljsidor:</p> <p>Länka ett konto och följ upp det som partner för poster genom att klicka på Lägg till. Ange sedan uppgifterna i redigeringsformuläret och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter (på sidan 223).</p>
Referens	Se Lägga till referenser (på sidan 211).

Posttyp	Information
Relaterade lösningar	<p>I standardapplikationen visas sektionen för relaterade lösningar på lösningsposternas detaljsidor:</p> <p>Klicka på Lägg till lösning och välj en befintlig lösning i sökfönstret om du vill lägga till en lösning. Du kan lägga till valfritt antal lösningar. Det kan vara en god idé att länka lösningar till varandra om de innehåller information som rör samma ämne. Om du vill skapa en ny lösning klickar du på Nytt, fyller i den obligatoriska informationen och sparar posten.</p> <p>Obs! Du kan granska länkade serviceärenden från sidan Lösningdetalj, men du måste länka dem från sidan Serviceärendedetalj.</p>
Serviceärenden	<p>I standardapplikationen visas serviceärendesektionen på konto- och kontaktposternas detaljsidor:</p> <p>Om du vill koppla ett nytt serviceärende klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Serviceärende, redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Fält för serviceärende (finns "Serviceärende, fält" på sidan 284).</p>
Lösningar	<p>I standardapplikationen visas lösningssektionen på serviceärendeposternas detaljsidor:</p> <p>Länka en lösning genom att klicka på Lägg till. I sökfönstret klickar du på länken Lösning-id om du vill länka en befintlig lösning eller också klickar du på Nytt om du vill skapa en ny lösning. Fältbeskrivningar finns i Lösningfält (finns "Fält för lösningar" på sidan 293).</p> <p>Tips! Innan du skapar nya lösningar ska du titta på sidan Lösningslista och kontrollera att lösningen inte väntar på att publiceras av din chef. I sökfönstret visas enbart lösningar som är markerade som Publicerade med statusen Godkänd.</p>
- team	<p>Teamsektionen visas inte som standard på postdetaljsidorna i standardapplikationen. Företagsadministratören kan dock lägga till teamsektionen i vissa posttyper:</p> <p>Klicka på Lägg till användare om du vill att denna post ska vara synlig för andra medarbetare. I fönstret Team, lägg till användare, väljer du användarens namn.</p> <p>Obs! Om postägaren ingår i en grupp (definieras av företagsadministratören), visas gruppmedlemmarna automatiskt i sektionen Teamrelaterad information.</p> <p>Mer information finns i Dela poster (team) (på sidan 85).</p>

Posttyp	Information
Användare	<p>Användarsektionen visas inte som standard på postdetaljsidorna i standardapplikationen. Företagsadministratören kan dock lägga till användarsektionen i vissa posttyper:</p> <p>Bevaka en medarbetare i en uppgift genom att klicka på Lägg till i användarsektionen på uppgiftsdetaljsidan. Välj sedan användaren i sökfönstret.</p> <p>Obs! Om postägaren är ingår i en grupp (definieras av företagsadministratören) visas, till skillnad från i funktionen Team, gruppmedlemmarna inte automatiskt i sektionen Användarrelaterad information. Användarlistan påverkar inte posternas synlighet. Den används uteslutande för bevakning.</p>

Uppdatera länkade poster från huvudposter

Du kan uppdatera fält i en länkad post från huvudposten på följande sätt:

- Genom att redigera fält i den länkade posten på sidan Detalj för huvudposten (om inbyggd redigering har aktiverats).

I de flesta fall kan du redigera fält i länkade poster från sidan Detalj i huvudposten. Du kan dock inte redigera följande typer av fält i länkade poster från sidan Detalj för huvudposten:

- Fält som visas på sidan Detalj för själva den länkade posten
- Beräknade fält, till exempel Fullständigt namn
- Fält som är skrivskyddade på sidan Redigera för den länkade posten

I de fall där samma länkade post kan visas under flera huvudposter kan även fälten som är en del av relationen redigeras, men fält som hör till själva den länkade posten kan inte redigeras. Till exempel, i den relaterade listan för Kontoteam i en kontopost kan fältet Teamroll redigeras, då fältet utgör en del av relationen mellan kontot och teammedlem, men fälten Efternamn och Förnamn kan inte redigeras då de tillhör användarposten (för teammedlemmen).

- Genom att öppna sidan Redigera för en länkad post för sidan Detalj i huvudposten och uppdatera fält på den sidan.

I följande procedur beskrivs hur du uppdaterar en länkad post på huvudpostens sida Detalj.

Uppdatera en länkad post på huvudpostens sida för Detalj

- På huvudpostens sida för detalj rullar du ned till lämplig sektion och redigerar önskade fält.

Obs! Om posten du vill redigera inte visas på sidan klickar du på länken Visa fullständig länk för att se alla länkade poster av den typen och redigerar sedan postfälten på sidan Lista.

Mer information om hur du redigerar fält med inbyggd redigering finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

I följande procedur beskrivs hur du öppnar en länkad post från huvudpostens sida Detalj.

Uppdatera en länkad post från huvudpostens sida för Detalj

- 1 Rulla ned till sidan Detalj för huvudposten och rulla ned till lämplig sektion.
- 2 Klicka på länken Redigera för posten (om det finns en sådan), eller klicka på namnlänken för den länkade posten.
Obs! Om posten du vill redigera inte visas på sidan klickar du på länken Visa fullständig länk för att se alla länkade poster av den typen.
- 3 När sidan Redigera eller detalj för den länkade posten öppnas uppdaterar du postdetaljerna.
Mer information om hur du uppdaterar postdetaljerna finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Sidan Favoritposter

På sidan Favoritposter visas dina favoritposter. Du öppnar sidan Favoritposter genom att klicka på Visa fullständig lista i sektionen Favoritposter i aktivitetsfältet. Från sidan Favoritposter kan du utföra de uppgifter som visas i följande tabell.

Om du vill	Utför följande steg
Ändra ordningsföljden för posterna	I namnlistan Favoritposter klickar du på knappen Hantera favoriter. På sidan Hantera favoriter ändrar du sedan ordningen för posterna tills du får den ordningsföljd du vill ha. Posterna visas sedan i den nya ordningsföljden i åtgärdsfältet och på sidan Favoritposter.
Ta bort en post från favoritlistan	Klicka på länken Ta bort i raden för den post som du vill ta bort.
Visa detaljer för en post	Klicka på namnet på posten för att visa detaljsidan för posten i fråga.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sida eller sista sida i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.

Arbeta med listor

Du kan begränsa de poster du ser genom att skapa filtrerade listor för många posttyper. En filtrerad lista innehåller en delmängd av de poster som uppfyller villkoren för listan.

Oracle CRM On Demand innehåller fördefinierade filterlistor för många olika posttyper som visas på posthemsidan. Anpassade listor som du eller dina chefer skapar läggs till i sektionen Lista.

När du väljer en filtrerad lista öppnas postlistan som motsvarar villkoren på postlistsidan. Du kan välja att visa 25, 50, 75 eller 100 poster på sidan åt gången. Alternativen sparas på listsidorna för alla posttyper tills du ändrar inställningen. När du bläddrar i en lista markeras posten som du placerar pekaren på.

Om listan innehåller fler poster än vad som kan visas på en sida inträffar följande:

- Du kan klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
- På sista sidan i listan visas en helsida med poster och antalet poster som visas på den sista sidan i listan fastställs genom antalet poster som du har valt för visning på listsidan. Detta innebär att vissa poster som förekommer på listans sista sida också kan förekomma på den näst sista sidan.

Anta till exempel att en lista innehåller 40 poster totalt och att du väljer att visa 25 poster på listsidan. Posterna visas då över två listsidor. På listans första sida visas de 25 första posterna och på listans sista sida visas de 25 sista posterna i listan. I det här exemplet förekommer 10 av posterna i listan på både den första sidan och den sista sidan i listan.

Från listsidorna kan du göra följande:

- Sortera posterna.
- snabbt granska flera poster
- söka efter en post som du vill granska, ta bort eller uppdatera
- Uppdatera fälten på listsidan.
- Skapa nya poster.

Obs! Av prestandaskäl kan vissa anpassade fält inte användas till att sortera listor.

Dessutom kan du använda postnivåmenyn (bredvid varje postnamn) när du vill utföra olika åtgärder i posterna, till exempel följande:

- Öppna redigeringssidan för posten (genom att välja alternativet Redigera) där du kan ändra alla fält i posten.
- Skapa en ny post genom att kopiera den befintliga posten. Företagsadministratören bestämmer vilka fältvärden som automatiskt ska kopieras till den nya posten.
- Ta bort en post.

Du kan filtrera listorna ännu noggrannare om det finns många poster på sidan. Mer information om hur du snabbt kan filtrera listor finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79). Du kan också lägga till listor i Favoritlistor i åtgärdsfältet genom att klicka på ikonerna för favoriter.

Varje filterlista avser en viss posttyp, till exempel affärsmöjligheter eller konton. Alla anställda kan skapa filterlistor för eget bruk, men du behöver ha en lämplig roll för att kunna skapa allmänna listor som är tillgängliga för alla anställda.

Obs! En lista som du eller dina chefer skapar visas endast på det språk som användes när den skapades. Om du vill byta språk läggs inte listan till de listor på andra språk som applikationen stöder. Endast standardfilterlistor visas på alla språk. Om till exempel en italiensk chef skapar en ny lista och vissa i hennes team använder den spanska versionen av produkten ser inte teammedlemmarna den nya listan.

Om att skapa bokmärken för listsidor

När det gäller de flesta listorna så delar sidorna i listan samma URL. Detta innebär att när du skapar ett bokmärke för en sida inom en lista öppnar alltid bokmärket listan på den sida som visades när du använde listan första gången (vanligtvis den första sidan i listan). Samma sak händer när du kopierar URL:en från adressfältet på en sida inom en lista och sedan klistrar in URL:en i webbläsarens adressfält: listan öppnas på den sida som visades när du använde listan första gången.

När du till exempel öppnar en lista via en listlänk på kontots hemsida öppnas listan på den första sidan. Om du går till den tredje sidan i listan och skapar ett bokmärke för den sidan kommer det nya bokmärket att öppna listan på den första sidan (dvs. sidan som visades när du använde listan första gången).

Obs! Om du har skapat ett bokmärke för en specifik sida inom en lista i utgåva 18 eller tidigare av Oracle CRM On Demand kommer bokmärket att öppna listan på den sida där du ursprungligen skapade bokmärket. Om du till exempel skapade ett bokmärke för den femte sidan i en lista i utgåva 18 av Oracle CRM On Demand kommer det bokmärket att öppna listan på den femte sidan. Men om du därefter går till den sjätte sidan i listan och skapar ett nytt bokmärke för den sidan kommer det nya bokmärket att öppna listan på den femte sidan (dvs. sidan som visades när du använde listan via bokmärket som du skapade i utgåva 18 av Oracle CRM On Demand).

Alternativ för listhantering

På sidan Lista finns det för de flesta posttyper en menyknapp med några av eller alla följande alternativ:

- **Batchborttagning.** Tar bort alla poster från en lista, se [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 102).
- **Batchtildela grupp.** Läger till eller tar bort poster i en grupp, se [Tildela grupper poster](#) (på sidan 1236).
- **Exportera lista.** Exporterar en lista som kan sparas på datorn, se [Exportera poster i listor](#) (på sidan 83).
- **Massuppdatera.** Uppdaterar ett antal poster åt gången, se [Uppdatera grupper av poster](#) (på sidan 87).
- **Massamtalsplanering.** Skapa ett planerat samtal för en eller flera kunder. Se [Massamtalsplanering](#) (på sidan 136).
- **Antal poster.** Räkna antalet poster i en lista. Se [Räkna antalet poster i listor](#) (på sidan 82).
- **Begränsa lista.** Begränsar en filterlista, se [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).
- **Visa listfilter.** Visar nyckelinformation för en lista, se [Sidan Visa lista](#) (på sidan 81). Du kan öppna den här sidan genom att klicka på Visa på sidan Hantera listor.
- **Hantera listor.** Hanterar listor för posttypen, se [Sidan Hantera listor](#) (på sidan 80).
- **Skapa ny lista.** Skapar en ny filterlista, se [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).
- **Spara lista.** Sparar en lista. När du klickar på Spara lista kommer du direkt till en sida med olika alternativ för att spara.

Komma åt alternativ för listhantering

I tabell nedan visas hur du navigerar till alternativen för listhantering beroende vilken posttyp det handlar om:

Posttyp	Steg
Huvudposttyper (på flikar)	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klicka på postfliken högst upp på sidan. 2 I sektionen Listor klickar du på en lista. 3 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ. <p>Du kan även visa sidan Ny lista så här:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klicka på postfliken högst upp på sidan. 2 I namnlisten Lista klickar du på knappen Ny. <p>Obs! Kommunikationslister är listor som avser specifika aktiviteter. Använd därför sidan Aktivitetslista om du vill skapa ytterligare kommunikationslister. Kommunikationslister är endast tillgängliga om företaget använder ett callcenter.</p>
Aktiviteter	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klicka på fliken Kalender. 2 I sektionen Öppna uppgifter klickar du på länken Visa fullständig lista. 3 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.
Aviseringar	<ol style="list-style-type: none"> 1 Klicka på fliken Hemsida. 2 Längst ned i sektionen Aviseringar på Min hemsida klickar du på länken Visa fullständig lista. 3 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ. <p>Obs! Om det inte finns några aviseringar visas inte länken Visa fullständig lista.</p>
Bilagor	<p>Endast tillgängligt om din roll har behörighet att hantera bilagor.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klicka på den globala länken Admin högst upp på vilken sida som helst. 2 Klicka på länken Innehållshantering. 3 Klicka på länken Hantera bilagor på sidan Innehållshantering. 4 På sidan Hantera bilagor klickar du på knappen Skapa ny lista.

Posttyp	Steg
Användare	<p>Endast tillgängligt om din roll har behörigheten Hantera användare och åtkomst.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klicka på den globala länken Admin högst upp på vilken sida som helst. 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller. 3 Klicka på länken Användarhantering. 4 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.
Produktkategorier	<p>Endast tillgängligt om din roll har behörighet att hantera innehåll.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klicka på den globala länken Admin högst upp på vilken sida som helst. 2 Klicka på länken Innehållshantering. 3 Klicka på länken Produktkategorier på sidan Innehållshantering. 4 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.
Produkter	<p>Endast tillgängligt om din roll har behörighet att hantera innehåll.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Klicka på den globala länken Admin högst upp på vilken sida som helst. 2 Klicka på länken Innehållshantering. 3 Klicka på länken Produkter på sidan Innehållshantering. 4 Klicka på knappen Meny och välj önskat alternativ.

Standardfilterlistor

Beskrivningar av standardfilterade listor finns i avsnitten om hur du arbetar med de olika *posttyperna*, till exempel:

- [Arbeta med hemsidan för kundämnena](#) (på sidan 165)
- [Arbeta med hemsidan för konto](#) (på sidan 183)
- [Arbeta med hemsidan för kontakter](#) (på sidan 202)
- [Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter](#) (på sidan 220)
- [Arbeta med hemsidan för serviceärenden](#) (på sidan 279)

Så här öppnar du en lista:

- 1 Klicka på postfliken.
Obs! Om du vill visa aktivitetslistor klickar du på fliken Kalender och sedan på Visa fullständig lista i sektionen Öppna uppgifter. Information om hur du arbetar med aktivitetslistor finns i [Arbeta med aktivitetslistor](#) (på sidan 124).
- 2 Från sektionen Listor på hemsidan för poster väljer du den lista som du vill arbeta med.

Ändra ordningen på de listor som visas på en hemsida

Du kan använda följande procedur för att komma åt knappen Sortera listor eller klicka på Meny och välja Hantera listor på sidan Listor.

Så här ändrar du ordningen på de listor som visas på en hemsida:

- 1 Klicka på postfliken.
- 2 Längst ned i sektionen för postlistor klickar du på länken Hantera listor.
- 3 Klicka på knappen Sortera listor.
- 4 Ändra sedan listornas inbördes ordning med hjälp av pilarna i listan Listor som ska visas på hemsidan.
- 5 Klicka på Spara.
På hemsidan för poster visas listorna i den ordning som du väljer. (Endast de tio första listorna visas på hemsidan.)

Skapa och begränsa listor

När du skapar eller begränsar en postlista bestämmer din användarroll vilka fält du kan söka i och vilka fält du kan visa i listan enligt följande:

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiv i din roll kan du söka i alla fält och visa alla fält i de returnerade posterna.
Obs! Företagsadministratörer bör låta behörigheten Alla fält i sökningar och listor vara avaktiverad för de flesta användarroller. När behörigheten inte är aktiverad visas inte fält som företaget inte använder på sök- och listsidor. Sidorna blir mindre belamrade och det blir lättare för användarna att se de fält de är mest intresserade av.
- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiv i rollen kan du bara söka och visa fälten som visas på detaljsidelayouten som är kopplad till din roll för posttypen. Om dynamiska sidlayouter har skapats och kopplats till posttypen för din roll kan du söka och visa alla fält som visas i de dynamiska sidlayouterna som är kopplade till rollen. (*Dynamiska layouter* är sidlayouter som visar olika fält för olika poster i samma posttyp, beroende på vilket värde du väljer i ett visst fält i posten.)

När du begränsar en lista som har skapats i en tidigare version än version 18 av Oracle CRM On Demand kan du söka och visa alla fält som redan ingår i listan samt fälten som visas på detaljsidelayouten som har kopplats till din användarroll.

Innan du börjar. När du skapar en lista måste du fylla i fälten och värdena för villkoren du anger. Det kan vara praktiskt att först gå till postens redigeringssida och skriva upp fältnamnen och värdena som de visas i Oracle CRM On Demand. Annars kanske den filtrerade listan inte visar rätt poster. Du kan också skriva ut postens detaljsida där fältnamnen visas. Utskriften innehåller dock inte fältvärdena i nedrullningsbara listor.

Så här konfigurerar du en lista:

- 1 Skapa en ny lista eller gå till sidan Begränsa lista för en befintlig lista.

På listsidan för de flesta posttyper finns en menyknapp som innehåller alternativen som behövs för att kunna skapa en lista eller begränsa en befintlig lista. Mer information om hur du kommer åt listhanteringsalternativ finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 71).

- 2 Välj ett av följande alternativ i sektionen Sök i på sidan Ny lista eller Begränsa lista:

- Postuppsättning
- Grupp

Obs! Sektionen Sök i visas inte för posttyper som inte har några ägare, till exempel posttypen Produkt och posttypen Användare. Alternativet Grupp i sektionen Sök i är endast tillgängligt om funktionen Grupp är aktiv för företaget.

- 3 Om du väljer alternativet Postuppsättning ska du välja något av följande i listan i fältet Postuppsättning:

- **Alla poster jag kan se.** Inkluderar de poster som du har visningsåtkomst till, enligt definitionen i rapporthierarkin, samt åtkomstnivån för din roll och för delade poster.
- **Alla poster jag äger.**
- **Alla poster där jag är med i teamet.** Innehåller bara poster i den filtrerade listan där ett av följande gäller:
 - Du äger posterna.
 - Posterna delas med dig av ägaren via funktionen Team.
 - Posterna delas med dig via gruppdelningsfunktionen för konton, aktiviteter, kontakter, hushåll, affärsmöjligheter och portföljer.
- **Alla poster som jag eller mina underordnade äger**
- **Alla poster där jag eller mina underordnade är med i teamet**
- **Min standardgrupp.** Din standardinställning för gruppväljaren, som definierats av företagsadministratören.

- 4 Om du väljer alternativet Grupp ska du välja en grupp eller en användare, eller delegera i gruppväljaren. Mer information finns i [Använda gruppväljaren](#) (på sidan 58).

- 5 I sektionen Välj skiftlägeskänslig markerar du kryssrutan Skiftlägeskänslig om det behövs.

Om den här kryssrutan är markerad visas fälten där sökningen inte är skiftlägeskänslig i blått i sektionen Ange sökkriterier.

6 I sektionen Ange sökvillkor gör du följande:

a Välj ett fält i listan Fält.

Fälten är ifyllda med de önskade sökfälten för posttypen.

Vissa fält är optimerade för att förbättra prestandan när sökningar utförs och när listor sorteras. De här optimerade fälten visas med grön text i listan över sökfält. Om det finns ett fält som inte har optimerats för sökning i dina sökkriterier kan sökningen ta längre tid.

Om adressfältet du behöver inte visas i den nedrullningsbara listan väljer du motsvarande i tabellen nedan eller i [Om länder och adressmappning](#) (på sidan 1324).

Obs! Fälten som visas i tabellen gäller eventuellt inte alla länder och regioner.

Så här filtrerar du listan utifrån det här fältet:	Välj fältet i listrutan.
Gatunummer Adress 1 Chome	Nummer/gata
Ku	Adress 2
Våning Distrikt	Adress 3
Shi/Gun	Ort
Colonia/Sektion CEDEX-nr Adress 4 URB Område	Box/sorteringskod
Delstat (Mexiko) Delstat (Brasilien) Socken Del av distrikt Ö Prefektur Region Emirat Oblast	Provins
Ö-kod Box Postnummer	Postnummer

b Ange villkor, filtervärden och operatorer (OCH, ELLER) för att definiera filtret.

Om du begränsar en lista är fälten redan ifyllda med de villkor som du kan begränsa ytterligare.

Information om hur du använder filtervillkor finns i [Om filtervillkor](#) (på sidan 52).

Tips! Om du vill skapa en lista med serviceärenden som saknar ägare väljer du fältet Ägar-id, filtervillkoret Lika med och lämnar värdet tomt. Du kan även skapa andra null-listor med den här metoden.

Varning! När du anger filtervärden ser du till att följa de regler som beskrivs i [Om filtervärden](#) (på sidan 57). Annars kanske inte rätt poster inkluderas i listan.

Exempel

Konton: Om du vill skapa en filtrerad lista över konton i Kanada med årsintäkter över \$100 000 000,00 fyller du i formuläret så här:

Fält	Villkor	Värde(n)	
Årlig intäkt	Större än	100000000	AND
Land	Lika med	Kanada	

Kundämnena: Om du vill skapa en filtrerad lista över kundämnena med potentiella årsintäkter över \$100 000,00 samt med bedömningarna A eller B fyller du i formuläret så här:

Fält	Villkor	Värde(n)	
Potentiell intäkt	Större än	100000	AND
Bedömning	Mindre än	C	

7 För sektionen Visa kolumner och sorteringsordning:

- Välj de fält som ska visas som kolumner i sökresultatet genom att flytta fälten från listan Tillgängliga fält till listan Valda fält. Använd uppilen och nedpilen för att ändra ordningen på de valda fälten.
- I listrutan Sortera efter väljer du ett standardsorteringsfält och klickar på Stigande eller Fallande för att välja en sorteringsordning.

Vissa fält är optimerade för att förbättra prestandan när sökningar utförs och när listor sorteras. De här optimerade fälten visas med grön text i listan över sorteringsfält. Om du väljer ett fält som inte har optimerats som sorteringsfält kan sökningen ta längre tid.

Obs! Du kan inte välja ett fält som är en kryssruta som sorteringsfält i det här steget. När listan har skapats kan du dock klicka på kolumnrubriken för att sortera fälten baserat på värdena i kryssrutan.

8 (Valfritt) Om du vill visa resultatet av dina sökvillkor utan att spara listan klickar du på Kör.

Listsidan visas med resultatet av dina sökvillkor. Du kan sedan klicka på knappen Meny i namnlistan och välja Spara lista eller Begränsa lista för att spara listan.

9 Klicka på Spara och fyll i fälten i sektionen Spara alternativ:

Fält	Kommentar
------	-----------

Fält	Kommentar
Lista	Ange ett namn på listan (högst 50 tecken). Du kan använda valfri symbol eller valfritt skiljetecken utom citattecken (") i listnamnet. Skapade listor sorteras i alfabetisk ordning. Placera därför det mest relevanta ordet i början av namnet.
Beskrivning	Ange en beskrivning på högst 251 tecken.
Listans tillgänglighet	Om din användarroll har behörighet att definiera allmänna listor väljer du något av dessa alternativ: <ul style="list-style-type: none"> ■ Privat. Gör att endast du kan visa den filtrerade listan. ■ Allmän. Gör listan tillgänglig för alla anställda. Allmänna listor visas på posthemsidan för alla anställda på företaget. ■ Rollspecifik. Gör endast listan tillgänglig för användare med en specifik roll.

1 Klicka på Spara och kör.

Den filtrerade listan som du skapade visas i listrutan i den här sidans namnlist och i sektionen Listor för posthemsidan.

Tips! Om du får ett meddelande om att tidsgränsen för listbegäran har överskridits ska du begränsa listkriterierna ytterligare och sedan försöka igen. Det finns mer information om hur du optimerar sökningar och listor på webbplatsen Utbildnings- och supportcenter. Du får åtkomst till webbplatsen genom att klicka på länken Utbildning och support i överkanten på varje sida i Oracle CRM On Demand.

Filtrera listor

På en listsida kan du snabbt filtrera posterna i listan på två sätt:

- Med hjälp av de alfabetiska sökkontrollerna om du vill filtrera en särskild kolumn
- Med hjälp av en snabbfiltersökning

Som standard visas de alfabetiska sökkontrollerna på listsidorna. Om du i stället vill visa snabbfilterkontrollerna klickar du på filterväxlingsikonen. Om du vill växla tillbaka till de alfabetiska sökkontrollerna klickar du på ikonerna ABC. Sökkontrollerna som visas kvarstår över olika sessioner.

Om du vill ha en mer avancerad filtrering kan du även filtrera listan genom att klicka på knappen Meny i namnlistan och sedan klicka på Begränsa lista.

Du kan också begränsa posterna som genomsöks genom att välja en grupp eller användare från väljaren Grupp. Mer information finns i [Använda väljaren Grupp](#) (finns "[Använda gruppväljaren](#)" på sidan 58).

Alfabetisk sökning

Med alfabetisk sökning kan du

- klicka på en bokstav i alfabetsfältet om du endast vill visa poster som börjar med den bokstaven

- skriva tecken i textfältet och klicka på OK om du vill söka efter poster som börjar med de tecknen. Du kan använda jokertecken. Mer information om detta finns i [Om filtervärden](#) (på sidan 57).
- klicka på en kolumnrubrik om du vill sortera poster baserat på den kolumnen. En pil bredvid kolumnrubriken anger vilken kolumn sorteringen baseras på och om den sorteras i stigande eller fallande ordning. Som standard genomsöks posterna med kolumnen längst till vänster som söknyckel.

Den alfabetiska sökningen är inte skiftlägeskänslig och påverkar inte sökkriterierna för Begränsa lista.

Ibland är det alfabetiska fältet inte aktivt (dess tecken är inte hyperlänkar) eftersom standardsorteringsordningen utgår från en kolumn som det alfabetiska fältet inte fungerar tillsammans med. Standardsorteringsordningen för till exempel sidan Borttagna poster utgår från kolumnen Typ, som inte kan sorteras. Därför är det alfabetiska fältet inte aktivt. Om du klickar på kolumnrubriken Namn sorteras emellertid dina data och det alfabetiska fältet aktiveras.

Snabbfiltersökning

Med snabbfiltersökningen kan du filtrera listan så att poster där ett valt fält uppfyller särskilda filterkriterier visas.

Välj eller ange värden från vänster till höger i fälten i sektionen Visa resultat där för att ange sökfält, filtervillkor och filtervärde (om filtervillkoret kräver ett värde). Vilka värden som är tillgängliga i listan över filtervillkor beror på vilket sökfält du väljer. Information om tillgängliga filtervillkor finns i [Om filtervillkor](#) (på sidan 52).

Fälten som är tillgängliga i listan över sökfält är de fält som är optimerade för snabba sökningar samt eventuella andra fält som företagsadministratören har angett.

Fältet för filtervärden ändras så att det matchar fälttypen. Till exempel visas en kalenderikon när du vill välja ett datum och en telefonikon när du vill välja ett telefonnummer. Fältet för filtervärden är dolt när det inte krävs något värde för filtervillkoret. För text- och telefonfält kan du använda jokertecken. Information om detta finns i [Om filtervärden](#) (på sidan 57).

Snabbfiltersökningen är inte skiftlägeskänslig och påverkar inte sökkriterierna för Begränsa lista.

Så här utför du en snabbfiltersökning

- 1 Välj ett fält i listrutan till höger om etiketten Visa resultat där.
- 2 Välj ett villkor i listrutan för filtervillkor.
- 3 Om det behövs anger du ett värde i listrutan för filtervärden.
- 4 Klicka på OK.

Sidan Hantera listor

På sidan Hantera listor visas de filtrerade listorna för en specifik posttyp: listorna som du skapat, listorna som dina chefer skapat åt dig och listor som finns fördefinierade i systemet. Du kan gå till sidan Hantera listor genom att välja Hantera listor från knappen Meny på en listsida. Mer information om hur du kommer åt listhanteringsalternativ finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 71).

Från den här sidan kan du utföra de uppgifter som visas i följande tabell.

Om du vill	Utför följande steg
Lägga till en lista i Favoritlistor	I raden för listan klickar du på ikonen Lägg till i Favoriter.
Ändra ordningsföljd för de första 10 listorna på hemsidan för posten och i listrutan	I namnlistan för Hantera listor klickar du på knappen Sortera listor. På sidan Visningsordning för lista ändrar du ordningen för de 10 listorna efter önskemål. Listorna visas i den nya ordningen på hemsidan för posten och i listrutan på List-sidorna. Obs! Listor som är kvar i listan Tillgänglig visas inte som alternativ i listrutor eller på hemsidor.
Skapa en filtrerad lista	Klicka på knappen Ny lista i namnlistan för Hantera listor. Ange nödvändig information på sidan Ny lista och spara posten.
Ta bort en lista	I raden för listan du vill ta bort klickar du på länken Ta bort. Du kan bara ta bort listor du har skapat.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Uppdatera en lista	I raden för listan du vill uppdatera klickar du på länken Redigera. Då öppnas sidan Begränsa lista, där du kan uppdatera listan. Obs! Du kan inte ändra standardfiltrerade listor som distribueras med applikationen eller filtrerade listor som har sparats innan uppdateringsfunktionen blev tillgänglig.
Visa nyckel- och filterinformationen för en lista	I raden för listan klickar du på länken Visa. Då öppnas sidan Visa lista.

Sidan Visa lista

På sidan Vylista visas följande information:

- **Nyckellisteinformation.** Namnet på och beskrivningen av listan.
 - **Listans tillgänglighet.** Anger om listan är privat, allmän eller specifik för en viss användarroll.
 - **Sök i.** En delmängd av posterna söks igenom för att filtrera listan.
- **Filterinformation.** De fält, filtervillkor och filtervärden som används för att generera den filtrerade listan.
- **Valda fält.** De fält som har valts att visa som kolumner i sökresultatet och sorteringsordningen för det fält som har valts som standardsökfält.

Du går till sidan Vylista genom att välja Visa listfilter från knappen Meny på en listsida. Mer information om hur du kommer åt listhanteringsalternativ finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 71).

Sidan Favoritlistor

När du klickar på länken Visa fullständig lista i sektionen Favoritlistor i aktivitetsfältet öppnas sidan Favoritlistor.

I nedanstående tabell beskrivs vilka uppgifter du kan utföra från sidan Favoritlistor.

Om du vill	Utför följande steg
Ändra ordningsföljden för listorna	I namnlistan Favoritlistor klickar du på knappen Hantera favoriter. På sidan Hantera favoriter ändrar du sedan ordningen för listorna tills du får den ordningsföljd du vill ha. Listorna visas sedan i den nya ordningsföljden i åtgärdsfältet och på sidan Favoritlistor.
Ta bort en lista från favoritlistan	Klicka på länken Ta bort i raden för den lista du vill ta bort.
Visa en lista	Klicka på namnet på listan för att visa sidan Lista. Därifrån kan du arbeta med listan.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sida eller sista sida i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.

Du kan bädda in favoritlistor som en webbwidget i andra applikationer. Mer information finns i [Bädda in en widget för favoritlistor](#) (på sidan 643).

Räkna antalet poster i listor

I följande procedur beskrivs hur du räknar antalet poster i en lista.

Så här räknar du antalet poster i en lista

- På listsidan för poster klickar du på Meny och väljer sedan Antal poster.

Obs! Om det finns mer än 1 000 poster i listan utförs inte räkneåtgärden och ett meddelande visas om att för många poster matchar sökkriterierna. Om detta inträffar ska du begränsa listan så att färre poster returneras. Räkneåtgärden utförs inte heller om den pågår i mer än 30 sekunder. Om detta inträffar kan du försöka igen vid ett annat tillfälle eller begränsa listan så att färre poster returneras. Mer information om hur du begränsar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

Exportera poster i listor

Du kan exportera de poster som uppfyller kriterierna som du konfigurerat i en lista. Efter att listan med poster har exporterats i Oracle CRM On Demand kan du spara den genom att ladda ned filen.

Obs! Dina exportresultat behålls i 72 timmar i Oracle CRM On Demand. Efter det måste du exportera listan igen.

Du kan exportera upp till 250 poster från en lista på en gång. När du väljer det här alternativet exporteras upp till 250 poster, med start från de översta posterna i listan (baserat på den aktuella sorteringsordningen för listan). Du kan också exportera samtliga poster i en lista. När du exporterar alla poster ställs din exportbegäran i kö och körs sedan som ett batchjobb.

Om du vill exportera poster från en lista måste din användarroll ha behörigheten Lista - Exportera alla fält eller behörigheten Lista - Exportera visade fält. När du exporterar en lista över poster avgör din användarroll vilka fält du kan exportera på följande sätt:

- Om behörigheten Lista - Exportera alla fält är aktiverad i din användarroll kan du välja att exportera alla fälten i posterna eller att bara exportera de fält som visas i din lista.
- Om behörigheten Lista - Exportera visade fält är aktiverad i din användarroll men inte behörigheten Lista - Exportera alla fält, kan du bara exportera de fält som visas i din lista.

I följande procedur beskrivs hur du exporterar upp till 250 poster i en lista.

Så här exporterar du upp till 250 poster i en lista

- 1 Öppna listan med de poster som du vill exportera.
- 2 Sortera vid behov listan så att de poster som du vill exportera visas högst upp i listan.
Tips! Klicka på kolumnrubriken om du vill sortera listan utifrån kolumn. Om du vill sortera listan utifrån samma kolumn men i omvänd ordning, klickar du på kolumnrubriken igen.
- 3 På listsidan för posten klickar du på Meny och väljer Exportera lista.
- 4 På sidan Exportera lista:
 - Välj alternativet Omedelbar export i sektionen Exporttyp.
 - I sektionerna Fält att exportera och Fältavgränsare väljer du de alternativ du vill ha.
Obs! Sektionen Fält att exportera är bara tillgänglig om din användarroll har behörigheten Lista - Exportera alla fält.
- 5 Klicka på Exportera.
- 6 Klicka på Ladda ned för att ladda ned filen.

I följande procedur beskrivs hur du exporterar alla posterna i en lista.

Så här exporterar du alla posterna i en lista

- 1 Öppna listan med de poster som du vill exportera.

- 2 På listsidan för posten klickar du på Meny och väljer Exportera lista.
- 3 På sidan Exportera lista:
 - Välj alternativet Köad export i sektionen Exporttyp.
 - I sektionerna Fält att exportera och Fältavgränsare väljer du de alternativ du vill ha.
Obs! Sektionen Fält att exportera är bara tillgänglig om din användarroll har behörigheten Lista - Exportera alla fält.
- 4 Klicka på Exportera.
Sidans Personlig kö för exportbegäranden visas.
- 5 Om exportbegäran finns i sektionen Avvaktande begäranden klickar du på Förnya för att se om den uppdaterade begäran har slutförts.
- 6 När exportbegäran visas i sektionen Slutförda begäranden på sidans Personlig kö för exportbegäranden, klickar du på länken Lista eller Posttyp för att öppna sidan Lista detaljer för exportbegäran.
- 7 I sektionen Exportbegäran, bilaga väljer du Ladda ned på postnivåmenyn i den rad som innehåller Zip-filen som du vill ladda ned.
Zip-filen innehåller en textfil med en sammanställning över exporten och CSV-filen för varje posttyp som du har exporterat.

Zip-filer med listor som har exporterats som köade begäranden är tillgängliga från sidans Personlig kö för exportbegäranden i 72 timmar efter att exportbegäran har slutförts. I följande procedur beskrivs hur du får tillgång till Zip-filerna från sidans Personlig kö för exportbegäranden.

Så här får du tillgång till Zip-filer från sidans Personlig kö för exportbegäranden

- 1 Klicka på Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Data- och integreringsverktyg.
- 3 Klicka på Kö för exportbegäranden.
Sidans Personlig kö för exportbegäranden visas. Sidan innehåller information om exportbegäranden.
- 4 I sektionen Slutförda begäranden klickar du på någon av länkarna Exporttyp eller Posttyp för att öppna sidan Lista detaljer för exportbegäran.
- 5 I sektionen Exportbegäran, bilaga, på den rad som innehåller Zip-filen, kan du göra följande:
 - Välja Ladda ned på postnivåmenyn för att öppna eller spara Zip-filen.
Zip-filen innehåller en textfil med en sammanställning över exporten och CSV-filen för varje posttyp som du har exporterat.
 - Klicka på Ta bort för att ta bort filen.

Överföra ägande av poster

Du äger en post när ditt namn visas i fältet Ägare. Vanligtvis kan du visa och redigera alla poster som du äger. Du blir ägare när:

- Du skapar posten
- Posten tilldelas dig
- Du är medlem i en grupp som äger posten (vid gruppägande kan det hända att ditt namn inte syns i fältet Ägare)

Du kan överföra ägandet av de flesta poster om:

- Du äger posten
- En av dina underanställda äger den
- Dina behörighets- och åtkomstnivåer tillåter det

Obs! För konto-, kontakt- och affärsmöjlighetsposter kan du även överföra ägandet om ägaren till posten har gett dig fullständiga åtkomsträttigheter till posten i fråga.

Så här överför du ägandet av en post

- 1 Välj posten.

Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 På detaljsidan klickar du på Redigera för att öppna sidan Redigera.

Obs! Om inline-redigeringsfunktionen är aktiverad för företaget behöver du inte öppna sidan Redigera. I stället kan du redigera fältet Ägare direkt från detaljsidan.

- 3 Klicka på sökikonen bredvid fältet Ägare.
- 4 I sökfönstret klickar du på länken Efternamn för en annan medarbetare.
- 5 Spara posten.

Dela poster (team)

För vissa posttyper kan du dela en post så att ett team med användare kan visa det. Följande posttyper kan delas av team:

- Konto
- Ackreditering
- Ansökan
- Affärsplan
- Certifiering

- Kontakt
- Kurs
- Anpassade objekt
- Affärsregistrering
- Examen
- Hushåll
- Kundämne
- Finansieringsbegäran
- Mål
- Affärsmöjlighet
- Partner
- Portfölj
- Serviceärende
- Begäran om särskild prissättning

Med kontoposter kan du också dela kontakt- och affärsmöjlighetsposter som är kopplade till kontoposten.

Om du vill dela en post lägger du först till personen i teamet för den valda posten. Därefter anger du vilken åtkomstnivå personen har till posten.

Så här delar du en post

1 Välj posten.

Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

2 På detaljsidan för posten bläddrar du ned till sektionen Team och klickar på Lägg till användare.

3 Klicka på sökikonen bredvid användaren i fönstret Team, lägg till användare.

4 Välj en medarbetare i sökfönstret.

5 Konfigurera roller och åtkomstnivåer:

Obs! Beroende på posttyp och inställningar kan det hända att alternativen i applikation ser annorlunda ut än dem som visas här.

a (Valfritt) Välj ett alternativ i listrutan Teamroll om du vill förklara vilken roll den länkade posten spelar i förhållande till huvudposten.

b Om du vill ange åtkomstbehörighet till posttypen för teammedlemmar väljer du ett alternativ i listrutan Åtkomst. De alternativ som är tillgängliga som standard är följande:

- **Skrivskyddad.** Användarna kan visa poster men inte ändra dem.

- **Redigera.** Användarna kan uppdatera poster.
- **Fullständig.** Användarna kan uppdatera eller ta bort poster.

Företagsadministratören kan göra andra åtkomstprofiler tillgängliga för team.

Obs! Chefer har ägaråtkomst till sina underställdas poster (om Synlig för chefer är aktiverat för företaget) oavsett dina urval här. Den mest tillåtande åtkomstinställningen i applikationen för en användare är den inställning som avgör åtkomstnivån för den användaren. Mer information om åtkomstprofiler finns i [Hantering av åtkomstprofil](#) (på sidan 1167).

- 6 Klicka på Spara.
- 7 (Endast affärsmöjlighetsteam) Gör så här för att tilldela hela eller delar av intäkten i affärsmöjligheten till en teammedlem:
 - a Klicka på Redigera användare i sektionen för affärsmöjlighetsteam på detaljsidan för affärsmöjligheter.
 - b I fältet Delningsprocent på sidan för redigering av användare för affärsmöjligheten anger du den procentandel av värdet som ska tilldelas teammedlemmen.
Värdet i fältet Delningsprocent kan vara ett valfritt nummer mellan 0 (noll) och 100.
Obs! Fältet Delad intäkt är ett skrivskyddat fält som beräknas från fältet Delningsprocent i affärsmöjlighetsteamets post och fältet Intäkt i affärsmöjlighetsposten.
 - c Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om team för affärsmöjligheter:

- [Om team för affärsmöjligheter](#) (på sidan 234)

Uppdatera grupper av poster

Du kan uppdatera värdena i fälten för ett antal poster samtidigt för följande posttyper:

- Konton
- Aktiviteter (uppgifter, möten)
- Kontakter
- Affärsmöjligheter
- Kundämnen
- Serviceärenden

Du kanske till exempel vill byta ägare till ett antal poster. Gör det genom att uppdatera en grupp poster.

Du kan uppdatera värden i upp till 50 poster samtidigt. Om det finns fler än 50 poster upprepar du uppgiften tills alla poster har uppdaterats. Du kan också förfina listan på så sätt att bara poster du vill uppdatera visas i listan.

Innan du börjar. Gör följande:

- Skapa eventuellt en lista för posterna du vill uppdatera. Information om hur du skapar och använder listor finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 71).
- Din användarroll måste ha behörigheten Massuppdatera för att du ska kunna uppdatera postgrupper.

I nedanstående procedur beskrivs hur du uppdaterar markerade poster i en lista.

Så här uppdaterar du markerade poster i en lista

- 1 Öppna listan med de poster som du vill uppdatera.
- 2 Sortera eventuellt listan på så sätt att de poster som du vill uppdatera visas högst upp i listan.
Tips! Klicka på kolumnrubriken om du vill sortera listan utifrån kolumn. Om du vill sortera listan utifrån samma kolumn men i omvänd ordning, klickar du på kolumnrubriken igen.
- 3 Klicka på Meny på postlistsidan och välj Massuppdatera.
- 4 I steg 1 avmarkerar du kryssrutan för poster du inte vill uppdatera och sedan klickar du på Nästa.
- 5 I steg 2 markerar du fälten du vill uppdatera och sedan anger du nya värden i fälten.
Du kan välja upp till fem fält som du vill uppdatera med till nya värden. För att ta bort befintliga värden från ett fält lämnar du kolumnen Värde tom i steg 2.
- 6 Klicka på Slutför.

Slå samman poster

För vissa posttyper, t.ex. konton, kontakter, kundämnen, serviceärenden, hushåll och portföljkonton, kan du slå samman två poster till en, om du har en dubblettpost.

När du slår samman två poster anger du fältvärdena från de båda posterna du vill ha kvar i den sammanslagna posten, den så kallade *primära posten*. Posten som tas bort kallas *dubblettpost*.

Följande måste beaktas vid sammanslagning av poster:

- Om ett fält har samma värde i både den primära posten och dubblettposten kan du inte ändra värdet i fältet vid sammanslagningen.
- Fält som uppdateras automatiskt i systemet får sina värden från den primära posten vid sammanslagningen, och du kan inte ändra dem.
- Konto- och kontaktteam kan inte slås samman. Teamet från den primära posten sparas.
- Alla poster som länkas till dubblettposten länkas även till den primära posten.
- Det görs ingen kontroll av dubletter för relaterade poster. Om du vill ta bort relaterade dubblettposter måste du radera dem.
- När du slår samman konton läggs ägaren till dubblettkontoposten till i kontoteamet och ges fullständig åtkomst till den primära posten.

Innan du börjar:

- För att kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att slå samman poster.
- Enligt åtkomstnivån för både den primära posten och dubblettposten måste du kunna ta bort den. Om du enligt åtkomstnivån för den primära posten inte kan ta bort den visas inte knappen Slå samman för posten.
- Notera postnamnen så att du kan välja dem under sammanslagningen.

Så här slår du samman två poster

- 1 Välj den post som du vill behålla som primär post.
Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På detaljsidan för posten klickar du på knappen Slå samman.
- 3 I steg 1 klickar du på sökikonen och väljer dubblettposten.
- 4 I steg 2 granskar du värdena för varje post och väljer de värden som ska sparas tillsammans med posten.
I kolumnen Värde som ska sparas visas som standard värdena från den primära posten.
- 5 Klicka på Slutför.

Lägga till anteckningar

För posttyper som stöder anteckningsfunktionen kan du lägga till en anteckning på två sätt:

- Genom att klicka på anteckningsikonen längst upp till höger på detaljsidan för post. Alternativet är tillgängligt om meddelandecentret är aktiverat för ditt företag. Med den här metoden kan du lägga till anteckningar i en lista av anteckningar för posten, samt prenumerera på anteckningar som läggs till i posten.
- Genom att klicka på Ny i sektionen Anteckningar.

Om företagsadministratören har gjort meddelandeikonen tillgänglig är sektionen Anteckningar för det mesta inte tillgänglig. Om sektionen Anteckningar finns så kommer även anteckningar som du lägger till i anteckningslistan att läggas till i sektionen Anteckningar.

Mer information om meddelandecentret finns i [Arbeta med meddelandecenter](#) (på sidan 36). Mer information om användning av anteckningslistan finns i [Arbeta med listan över anteckningar](#) (finns "[Arbeta med en lista över anteckningar](#)" på sidan 91).

Vilken metod som används för att skapa en anteckning har ingen betydelse för åtkomstbehörigheten till anteckningen.

Så här lägger du till en anteckning med hjälp av anteckningsikonen

- 1 Välj posten.

Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 På detaljsidan klickar du på anteckningsikonen.
- 3 Klicka på Ny anteckning.
- 4 I den översta raden för anteckningen fyller du i ämnet.
- 5 För att förhindra att andra personer kan se anteckningen väljer du Privat.
Om du inte väljer Privat kan andra personer med tillgång till posten se anteckningen.
- 6 Klicka på Spara.

Så här lägger du till en anteckning i sektionen Anteckningar

- 1 Välj posten.
Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På detaljsidan rullar du ned till sektionen Anteckningar och klickar på Ny i namnlisten Anteckningar.
- 3 Fyll i Ämne på sidan Anteckning, redigera.
- 4 För att förhindra att andra personer kan se anteckningen väljer du Privat.
Om du inte väljer Privat kan andra personer med tillgång till posten se anteckningen.
- 5 Spara posten.

Sidan Anteckning, redigera

På sidan Anteckning, redigera kan du lägga till en anteckning i en post eller uppdatera information i en befintlig anteckning. På sidan visas alla fält som finns för en anteckningspost.

Fält	Beskrivning
Ämne	Ett obligatoriskt textfält där du anger en kort beskrivning av innehållet i eller syftet med anteckningen.
Private	Om du markerar den här kryssrutan kan andra användare inte visa anteckningen. Om du inte markerar den kan alla användare med åtkomst till posten visa anteckningen.
Beskrivning	Innehållet i anteckningen. Maximalt antal tecken som anteckningen får innehålla är 16 350. Obs! Olika begränsningar gäller när du importerar anteckningar till Oracle CRM On Demand (se Fält för Anteckning: Förbereda import (på sidan 1444)).

Sidan Anteckning (Lista)

På sidan Anteckning visas alla anteckningar som finns kopplade till en post. I följande tabell beskrivs vad du kan göra från sidan Anteckning:

Om du vill	Utför följande steg
Skapa en anteckning	Klicka på knappen Ny anteckning i namnlistan Anteckningar. Ange nödvändig information och spara posten.
Ta bort en anteckning	Klicka på länken Radera i raden för den post som du vill ta bort. Du kan återställa de flesta borttagna poster i upp till 30 dagar efter att de har tagits bort.
Söka efter en anteckning	Klicka på kolumnrubriken Ämne om du vill sortera data. Klicka sedan på en bokstav i alfabetfältet. För anteckningar som börjar med siffror klickar du på 0-9.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Uppdatera en anteckning	Klicka på länken Redigera i raden för den post som du vill uppdatera. Uppdatera informationen på sidan Anteckning, redigera och spara sedan posten. Du kan även göra inline-redigering av fälten som visas på sidan Anteckningar.
Visa anteckningsdetaljer	Klicka på länken Redigera i raden för den post som du vill uppdatera. Granska anteckningsdetaljerna på sidan Anteckning, redigera.

Arbeta med en lista över anteckningar

Om den här funktionen är aktiverad för ditt företag finns det på posternas detaljsidor en anteckningsikon längst upp till höger. Numret bredvid anteckningsikonen anger hur många anteckningar som bifogats posten.

När du klickar på anteckningsikonen visas listan över anteckningar. För varje anteckning visas namnet på användaren som skapat den, samt ämnet för anteckningen eller den första delen av anteckningstexten om ämne saknas. Datumet för anteckningen visas eller, om anteckningen är från innevarande dag, tidpunkten för anteckningen.

Från listan över anteckningar kan du göra följande:

Om du vill	Utför följande steg
Visa en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning.
Skapa en ny anteckning	Klicka på Ny anteckning. Ange ett ämne på den första raden, skriv din anteckning och klicka på Spara. Anteckningen skickas till meddelandecentret för alla användare som prenumererar på posten.

Om du vill	Utför följande steg
	Från meddelandecentret kan användarna, genom att klicka på en länk i anteckningen, navigera till posten.
Prenumerera på postanteckningar	Klicka på Prenumerera. Mer information finns i Prenumerera på anteckningar (på sidan 92).
Ta bort en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning och klicka på Ta bort. Då tas anteckningen bort från meddelandecentret och detaljsidorna för posten.
Visa detaljer om en användare som skickat en anteckning	Bläddra ned till önskad anteckning och klicka på användarnamnet. Användardetaljsidan för användaren visas.

Prenumerera på anteckningar

Du kan prenumerera på anteckningar som läggs till en post så att anteckningen skickas till ditt meddelandecenter när någon lägger till en anteckning i posten. Du kan prenumerera på anteckningar för vilken post som helst som du har åtkomst till.

Från meddelandecentret kan du klicka på en länk i en anteckning för en post och navigera till posten.

Mer information om meddelandecentret finns i [Arbeta med meddelandecenter](#) (på sidan 36).

Så här prenumererar du på en post:

1 Välj posten.

Information om hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

2 På detaljsidan klickar du på anteckningsikonen.

3 Klicka på knappen Prenumerera.

Knappens namn ändras till Avsluta prenumeration. Du kan avbryta prenumerationen genom att klicka på knappen Avsluta prenumeration.

Skicka anteckningar till andra användare

Genom att klicka på en anteckningsikon som visas bredvid en användares namn kan du skicka en anteckning till andra användare. Anteckningen skickas till användarens meddelandecenter.

Du kan använda den här funktionen för fält som associerats till ett användarnamn, t.ex. Förnamn, Ägare, Skapad av och Ändrad av. Dessa fält finns på detaljsidor, i listor och på andra platser i applikationen.

Från meddelandecentret kan du svara på anteckningar från andra användare.

I sektionen Favoritposter i åtgärdsfältet kan du lägga till användarposter. På så sätt kommer du snabbt åt användare som du ofta skickar meddelanden till.

Mer information om meddelandecentret finns i [Arbeta med meddelandecenter](#) (på sidan 36).

Så här skickar du en anteckning till en annan användare

- 1 Flytta markören över det fält som associerats med användarnamnet så att anteckningsikonen visas.
- 2 Klicka på anteckningsikonen.
- 3 Skriv anteckningen och klicka sedan på Spara.

Arbeta med bilagor

Beroende på hur företagsadministratören konfigurerar din användarroll och åtkomstprofiler kan du eventuellt bifoga filer (och i en del fall URL:er) till olika posttyper. Instruktioner om hur du bifogar filer finns i följande avsnitt:

- Instruktioner om hur du bifogar filer och URL:er via det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 96).
- Instruktioner om hur du bifogar filer till poster som stöder bilagefält finns i [Bifoga filer till poster via bilagefält](#) (på sidan 99).

En lista över posttyperna som stöder det förinställda bilagerelaterade objektet och en lista över posttyperna som stöder bilagefält finns i [Om bilagor](#) (på sidan 93).

Se även

I följande avsnitt finns mer information om bilagor:

- [Om bilagor](#) (på sidan 93)
- [Bilagerelaterade objekt](#) (på sidan 98)
- [Sidan Bilagelista](#) (på sidan 99)

Om bilagor

Beroende på posttyp och hur företagsadministratören har ställt in Oracle CRM On Demand kan du koppla filer till poster på följande sätt:

- Via det bilagerelaterade objektet i överordnade poster
- Via bilagefält

Om det bilagerelaterade objektet

I vissa posttyper kan företagsadministratören lägga till det relaterade objektet för förinställda bilagor i postsidelayouten. Sedan kan du länka flera bilagor till en överordnad post. En bilaga som länkas till en överordnad post på detta sätt kan innehålla en fil eller en URL.

Följande posttyper stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassade objekt 01, 01 och 03
- Återförsäljare
- Fond
- Finansieringsbegäran
- Hushåll
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Partner
- Medlemskap i program
- Serviceärende
- Lösning

Det går också att länka bilagor till aviseringposter och säljstegposter.

Obs! När du tar bort en överordnad post som det har kopplats bilagor till på detta sätt tas också bilagorna bort från Oracle CRM On Demand-databasen.

Mer information om hur du kopplar filer och URL:er till poster via det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i följande avsnitt:

- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 96)
- [Bilagerelaterade objekt](#) (på sidan 98)
- [Sidan Bilagelista](#) (på sidan 99)

Om bilagefält

I posttyperna nedan kan du bifoga en fil med en post via bilagefält. Beroende på hur företagsadministratören har ställt in din sidlayout visas bilagefälten i följande posttyper:

- Anpassade objekt 1, 2, 3, 4 och högre

Obs! Företagsadministratören kan också ange att posttyperna Anpassade objekt ska vara relaterade objekt i andra posttyper. Om bilagefälten är tillgängliga i den relaterade Anpassade objekt-posttypen

kan du bifoga en fil med varje relaterad post. En sådan konfiguration gör att du kan länka flera filer till en överordnad post. Mer information finns i [Om bilagekonfigureringar](#) (på sidan 1136).

När du tar bort en överordnad post tas dock inte de länkade anpassade objekt-posterna och bilagefilerna bort från Oracle CRM On Demand-databasen.

- Lagerkontrollrapport
- Provtransaktion

Följande posttyper stöder också bilagefält. De kan emellertid bara användas som relaterade objekt enligt följande:

- Ackrediteringsbilaga

Posttypen Ackrediteringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Ackreditering.

- Ansökningsbilaga

Posttypen Ansökningsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Ansökning.

- Certifieringsbilaga

Posttypen Certifieringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Certifiering.

- Kursbilaga

Posttypen Kursbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Kurs.

- Examensbilaga

Posttypen Examensbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Examen.

- Bilaga för finansieringsbegäran

Posttypen Bilaga för finansieringsbegäran kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Finansieringsbegäran.

- Bilaga för partnerprogram

Posttypen Bilaga för partnerprogram kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Partnerprogram.

- Försäkringsbilaga

Posttypen Försäkringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Försäkring.

- Bilaga för begäran om särskild prissättning

Posttypen Bilaga för begäran om särskild prissättning kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Begäran om särskild prissättning.

Obs! I dessa konfigurationer raderas inte de kopplade posterna och bilagefilerna från Oracle CRM On Demand-databasen när du tar bort en överordnad post. Om du till exempel tar bort en finansieringsbegäranpost raderas inte eventuella kopplade bilageposter för finansieringsbegäranden och filer som har bifogats posterna.

Vissa av posttyperna är branschspecifika eller specifika för Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition och finns eventuellt inte i din version av Oracle CRM On Demand.

Mer information om hur du bifogar filer med poster via bilagefält finns i [Bifoga filer till poster via bilagefält](#) (på sidan 99).

Bifoga filer och webbadresser till poster

Obs! Det här avsnittet gäller endast bilagor som är bifogade till poster genom det relaterade objektet för förinställda bilagor. En lista över posttyperna som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i [Om bilagor](#) (på sidan 93).

I posttyper som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor kan du bifoga filer och webbadresser till en överordnad post. När en fil eller en adress har bifogats till en post kan du:

- Visa bilagan
- välja en annan bilaga
- uppdatera filinnehållet i en bilaga och ersätta den tidigare bilagan med den reviderade versionen.

När du bifogar filer till poster bör du tänka på följande:

- Du kan ladda upp komprimerade filer, t.ex. .zip-filer.
- Av säkerhetsskäl kan du inte bifoga programfiler med filtillägg som .exe eller .bat i Oracle CRM On Demand.

Obs! När en användare klickar på en programfil med tillägg som .exe eller .bat kan användaren välja mellan att köra eller spara filen. För att förhindra att användare av misstag råkar köra en programfil direkt från Oracle CRM On Demand kan du överhuvudtaget inte bifoga filer med sådana tillägg i Oracle CRM On Demand. Du kan emellertid kringgå detta genom att ge filen ett annat filtillägg innan du laddar upp den. Om du ger filen t.ex. filtillägget .txt får användaren som klickar på filen inte alternativet att köra filen. Användaren måste istället spara filen på en lokal dator och ändra tillbaka filtillägget till rätt tillägg för programfilen för att det ska gå att köra den.

- Alla filer som du försöker ladda upp viruskontrolleras. Om ett virus hittas i filen laddas den inte upp och ett meddelande visas.
- Uppladdade filer måste vara mindre än 20 MB. Om du har en stor fil kan du överväga följande:
 - Komprimera filen så att den blir mindre.
 - Dela upp filen i mindre filer (och komprimera dem, om det behövs).
 - Lägga filen på en offentlig server och ange sökväg och filnamn istället för att bifoga filen till posten.

Så här bifogar du en fil eller en webbadress till en post

- 1 Välj posten som du vill bifoga filen eller webbadressen till.
Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På detaljsidan rullar du ned till sektionen Bilagor och klickar på Lägg till bilagor eller Lägg till webbadress i namnlistan.

Obs! Om du vill att användarna ska gå till en offentlig server för att komma åt filen klickar du på **Lägg till URL** istället för på **Lägg till bilaga**, och följer sedan proceduren för att lägga till en URL-bilaga och inte en filbilaga.

3 Gör sedan följande på sidan Bilaga, redigera:

- Om det gäller en filbilaga klickar du på knappen **Bläddra** bredvid fältet **Fil** och väljer filen. Fyll i fältet **Bilaga** med ett visningsnamn som identifierar filbilagan.
- Om det gäller en webbadressbilaga fyller du i webbadressen (till exempel: www.crmondemand.com) i fältet **Webbadress** och ett visningsnamn som identifierar filbilagan i fältet **Bilaga**. Webbadressen får bestå av högst 200 tecken.

Obs! Om du har lagt upp en filbilaga på en offentlig server fyller du i fältet **URL** med sökvägen och filnamnet (till exempel: `\\scdept\attachments\products.xls`).

4 Klicka på **Spara** på sidan Bilaga, redigera.

Så här visar du en bilaga

- 1** Välj posten som filen eller webbadressen är bifogad till.
Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2** På detaljsidan rullar du ned till sektionen Bilagor och klickar på **Visa** på lämplig rad.

Så här väljer du en annan bilaga

- 1** Välj posten som filen eller webbadressen är bifogad till.
Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2** På detaljsidan rullar du ned till sektionen Bilagor och klickar på länken **Bilaga** för bilagan som du vill ersätta.
- 3** Gör sedan följande på sidan Bilaga, redigera:
 - Om det gäller en filbilaga klickar du på knappen **Bläddra** och väljer den nya filen. Uppdatera fältet **Bilaga**, om det behövs.
 - Om det gäller en webbadressbilaga fyller du i den nya webbadressen i fältet **Webbadress** och uppdaterar fältet **Bilaga**, om det behövs.
- 4** Klicka på **Spara** på sidan Bilaga, redigera.

Tips! Om du vill verifiera att du har angett rätt bilageinformation kan du klicka på länken **Tillbaka** tills du kommer tillbaka till den ursprungliga postdetaljsidan. Granska sedan den nya bilageposten i sektionen Bilagor.

Så här uppdaterar du en filbilaga

- 1 Öppna bilagan från dess ursprungliga plats, men inte inifrån Oracle CRM On Demand.
- 2 Redigera filen och spara den lokalt, till exempel på din hårddisk.
- 3 Logga in i Oracle CRM On Demand.
- 4 Välj posten som du vill bifoga den uppdaterade filen till.
Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 5 På detaljsidan rullar du ned till sektionen Bilagor och klickar på Ersätt på filbilagans rad.
- 6 Välj den uppdaterade filen i fönstret Ersätt bilaga och klicka på Spara.

Bilagerelaterade objekt

Obs! Det här avsnittet gäller endast bilagor som är bifogade till poster genom det relaterade objektet för förinställda bilagor. En lista över posttyperna som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i [Om bilagor](#) (på sidan 93).

I tabellen nedan beskrivs fältinformation för en fil eller webbadress som du bifogar som ett relaterat objekt till en post. En del fält visas på detaljsidorna för posttypen du bifogar filen till, andra fält visas på redigeringssidan för bilagan.

Granska informationen i tabellen nedan för att kontrollera att din fil uppfyller kraven avseende filstorlek och filtyp.

Fält	Beskrivning
Fil	För en filbilaga visas namnet på och sökvägen till den bifogade filen i det här fältet.
Bilaga	Namnet du vill använda för att identifiera filen eller webbadressen.
Storlek (i byte)	För en filbilaga: filstorleken. Filstorleken måste vara mindre än 9 MB. Om bilagan är en webbadress visas värdet 2 kB som standard i fältet Storlek.
Typ	För en filbilaga visas filbilagans filtyp, t.ex. .doc för ett Microsoft Word-dokument, i det här fältet. Av säkerhetsskäl kan du inte bifoga filer med tillägget .exe i applikationen. För en webbadressbilaga visas webbadress.
Webbadress	För en webbadressbilaga visas den fullständiga webbadressen i det här fältet. Webbadressen får vara högst 200 tecken.
Skapat av	Alias för personen som först bifogar filen till posten. Värdet i det här fältet genereras i systemet.
Ändrad av	Namnet på personen som uppdaterar posten, följt av datumet och tidpunkten då posten uppdateras. Värdet genereras i systemet.

Sidan Bilagelista

Obs! Det här avsnittet gäller endast bilagor som är bifogade till poster genom det relaterade objektet för förinställda bilagor. En lista över posttyperna som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i [Om bilagor](#) (på sidan 93).

På listsidan för bilagor visas alla filer och URL:er som är bifogade till en post. Du går till listsidan för bilagor genom att klicka på länken Visa fullständig lista i sektionen Bilagor i huvudposten.

I nedanstående tabell beskrivs vilka uppgifter du kan utföra från listsidan för bilagor.

Om du vill	Utför följande steg
Bifoga en fil till posten	I namnlistan Bilagor klickar du på knappen Lägg till bilaga. Fyll i nödvändig information på sidan Bilaga, redigera och spara sedan posten.
Bifoga en webbadress till posten	I namnlistan Bilagor klickar du på knappen Lägg till webbadress. Fyll i nödvändig information på sidan Bilaga, redigera och spara sedan posten.
Ta bort en bilaga	Klicka på länken Radera i raden för den post som du vill ta bort. Du kan återställa de flesta borttagna poster i upp till 30 dagar efter att de har tagits bort.
Söka efter en bilaga	Klicka på kolumnrubriken Bilaga om du vill sortera data. Klicka sedan på en bokstav i alfabetsfältet. För bilagenamn som börjar med siffror klickar du på 0-9.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Välj en annan bilaga att byta ut den aktuella mot	Klicka på länken Redigera i raden för den post som du vill ändra. Välj en annan fil på sidan Bilaga, redigera och spara sedan posten.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Sortera listan med bilagor	Klicka på den understrukna kolumnrubriken som du vill sortera på. Om kolumnrubriken inte är understruken kan du inte sortera på detta fält.
Visa bilagan	Klicka på länken Visa på raden för den post som du vill visa. Då öppnas filen eller så kommer du till webbadressen.

Bifoga filer till poster via bilagefält

Bilagefält stöds i posttyperna för anpassade objekt och i vissa posttyper som är branschspecifika eller specifika för Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Med hjälp av bilagefälten kan

du bifoga en enskild fil till en post. En lista över posttyper med stöd för bilagefält finns i [Om bilagor](#) (på sidan 93).

Företagsadministratören bestämmer om bilagefälten ska vara tillgängliga i sidlayouterna för din användarroll.

När du bifogar filer till poster bör du tänka på följande:

- Du kan ladda upp komprimerade filer, t.ex. .zip-filer.
- Av säkerhetsskäl kan du inte bifoga programfiler med filtillägg som .exe eller .bat i Oracle CRM On Demand.
Obs! När en användare klickar på en programfil med tillägg som .exe eller .bat kan användaren välja mellan att köra eller spara filen. För att förhindra att användare av misstag råkar köra en programfil direkt från Oracle CRM On Demand kan du överhuvudtaget inte bifoga filer med sådana tillägg i Oracle CRM On Demand. Du kan emellertid kringgå detta genom att ge filen ett annat filtillägg innan du laddar upp den. Om du ger filen t.ex. filtillägget .txt får användaren som klickar på filen inte alternativet att köra filen. Användaren måste istället spara filen på en lokal dator och ändra tillbaka filtillägget till rätt tillägg för programfilen för att det ska gå att köra den.
- Alla filer som du försöker ladda upp viruskontrolleras. Om ett virus hittas i filen laddas den inte upp och ett meddelande visas.
- Uppladdade filer måste vara mindre än 20 MB. Om du har en stor fil kan du överväga följande:
 - Komprimera filen så att den blir mindre.
 - Dela upp filen i mindre filer (och komprimera dem, om det behövs).
 - Lägga filen på en offentlig server och ange sökväg och filnamn istället för att bifoga filen till posten.

I proceduren nedan beskrivs hur du bifogar en fil till en post via bilagefält.

Så här bifogar du en fil till en post via bilagefält

- 1 Klicka på gemikonen i fältet Bilaga på redigeringssidan för posten som du vill bifoga filen till:



- 2 Rulla till filen du vill bifoga och välj den.

- 3 Spara dina ändringar.

Obs! Beroende på hur företagsadministratören konfigurerar sidlayouten kan du eventuellt se fältet Bilaga: Filnamn och fältet Bilaga: Storlek (i byte) på sidan. Om de här fälten finns på sidan fylls de automatiskt i med filnamnet och filstorleken när du sparar posten. Du kan inte redigera fälten.

Du kan ta bort en bifogad fil från en post. När du tar bort filen tas den emellertid bort från Oracle CRM On Demand-databasen, och du kan inte återställa den från Oracle CRM On Demand.

Tips! Ladda ned filen på din lokala dator eller en annan server och spara den innan du tar bort den från posten.

I följande procedur beskrivs hur du tar bort en fil från en post.

Så här tar du bort en fil från en post

- 1 Klicka på X-ikonen bredvid fältet Bilaga på redigeringssidan för posten.
- 2 Bekräfta att du vill ta bort filen från posten.

Använda bedömningsskript

Om företagsadministratören har ställt in bedömningsskript kan du använda skripten för att samla in information om din kund eller affärsmöjlighet. Information kan sedan mappas till den överordnade posten och användas i rapporter och analyser.

Applikationen tillåter tillgång till skript från följande posttyper:

- Kundämne (Kundämnesskript)
- Kontakt (Undersökning av kundtillfredsställelse)
- Serviceärende (Undersökningar om Samtalsskript och Kundtillfredsställelse)
- Möjligheter (Bedömningar av affärsmöjligheter)
- Aktivitet (aktivitetsbedömningar för ett säljbesök, en uppgift eller en bokning)

Företagsadministratören kan konfigurera filter för att hjälpa dig identifiera lämplig bedömning av en uppgift. Till exempel kan ett bedömningsskript för kundämne konfigureras med följande filter:

- Kontonivå = Guld
- Segment = Stort
- Region = Väst

När du sedan startar ett bedömningsskript från ett kundämne med motsvarande filterfältvärden listas rätt kvalificeringsskript för kundämne. När en bedömning har slutförts visas inte dataändringar som administratören sedan gör i mallskriptet i den slutförda bedömningsposten. Svarssektionen är det enda undantaget för den här regeln. Företagsadministratören kan ändra data i svarssektionen när som helst och ändringarna visas på bedömningsdetaljsidan när du arbetar dig genom mallfrågorna.

Innan du börjar. Om du ska använda bedömningsskript måste din användarroll vara konfigurerad så att du kan komma åt bedömningsposterna. Mer information om dessa inställningar finns i [Om bedömningsskript](#) (på sidan 1517).

Använda bedömningsskript

- 1 Välj posten.
Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Rulla ned till sektionen Skript och klicka på Lägg till på postens Detalj-sida.
- 3 Om det behövs ska du välja skriptet i sökfönstret.

Om endast ett skript uppfyller de kriterier företagsadministratören har definierat öppnas detta automatiskt. I annat fall måste du välja lämpligt skript i sökfönstret.

Tips! Om du vill leta rätt på ett lämplig skript väljer du ett alternativ i listrutan och klickar på OK.

4 På skriptsidan ställer du frågor till kunden och fyller i information.

5 Klicka på Spara.

Beroende på hur företagsadministratören har konfigurerat skriptet kan följande inträffa:

- En poäng beräknas och jämförs med en tröskel.
- Beroende på om poängen ligger över eller under tröskelvärdet beräknas ett resultat.
- Poängen, svaren på frågorna och resultatet mappas tillbaka till den överordnade posten.
- Det senaste bedömningsdatumet fylls i.

Ta bort och återställa poster

Du kan ta bort en post om du har rätt åtkomstnivå för att göra det. Du kan ta bort en lista med poster om din roll har behörighet att göra batchborttagningar.

När du tar bort en post eller en lista med poster sparas posterna under 30 dagar i området Borttagna poster. Under den tiden kan du återställa posterna. Efter 30 dagar tas emellertid de borttagna posterna bort för gott och kan inte längre hämtas tillbaka.

Obs! Aviseringsposter och bilagor till dessa utgör ett undantag till det normala borttagningsförfarandet. Istället för att sparas i 30 dagar tas de omedelbart bort permanent från systemet och kan inte återställas.

När du tar bort en post tas automatiskt vissa poster bort som är länkade till den post som du tar bort. Om du till exempel tar bort ett konto tas även eventuella länkade anteckningar bort.

När du klickar på den globala länken Borttagna poster visas sidan Alla borttagna poster med samtliga poster som du har tagit bort. Om din användarroll har behörighet att återställa alla poster ser du även alla poster som har tagits bort för företaget.

En överordnad post visas i listan med borttagna poster, men länkade poster visas inte. Enda gången som en länkad post visas som en separat post är när du tar bort den länkade posten *innan* du tar bort den överordnade posten.

Om du till exempel tar bort ett konto med tre länkade aktiviteter visas endast kontoposten i listan med borttagna poster. Om du däremot hade tagit bort en av de länkade aktiviteterna före själva kontot skulle den aktiviteten ha visats i listan som en egen post.

När du återställer en post återställs även alla poster som var länkade till posten när den togs bort med samma relationer som tidigare. Du bör alltid återställa den överordnade posten först. Om du försöker återställa en underordnad post först visas ett felmeddelande.

Du kan använda listan på sidan Alla borttagna poster för att leta efter borttagna poster. När du väljer en posttyp i listan inkluderas alla borttagna anteckningar och bilagor för poster av den typen samt alla borttagna poster av den typen. Regeln för länkade poster gäller dock fortfarande. Anteckningar och bilagor som har tagits bort tillsammans med en överordnad post visas inte i listan. Om du till exempel väljer Alla konton i

listan visas alla kontoanteckningar och kontobilagor som har tagits bort separat från respektive överordnad post samt alla borttagna kontoposter.

Obs! Ett företag har lagringsutrymme för en begränsad mängd data. De poster som sparas under Borttagna poster räknas inte in i den mängden.

Så här tar du bort en post från en postdetaljsida

- Klicka på Ta bort på postdetaljsidan.

Obs! Om du går till postdetaljsidan genom att borra ned från en listsida eller från en lista över relaterade poster i en överordnad post så går Oracle CRM On Demand tillbaka till den sida som du borrade ned ifrån efter borttagningen.

Så här tar du bort en post i en lista över poster

- I raden för posten som du vill ta bort väljer du Ta bort på postnivåmenyn.

Så här tar du bort en lista med poster:

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att utföra batchborttagning.

- 1 Klicka på den lista med poster som du vill ta bort på posthemsidan.

Tips! Exportera listan innan du tar bort den. Om du exporterar listan kan du alltid importera informationen till Oracle CRM On Demand igen om du skulle råka ta bort några poster av misstag.

Du kan ta bort listor med konton, kontakter, affärsmöjligheter, kundämnen, serviceärenden eller aktiviteter.

- 2 På postlistsidan klickar du på knappen Meny och väljer Batchborttagning.

- 3 Klicka på OK för att bekräfta att du vill fortsätta.

- 4 På sidan Batchborttagningskö klickar du på Fortsätt i sektionen Aktiva begäranden.

Obs! Om du inte klickar på Fortsätt sker ingen borttagning. Du kan återgå till batchborttagningskön genom att klicka på den globala länken Admin och sedan på länken Batchborttagningskö på hemsidan för administration.

- 5 Om du vill visa loggfilen för borttagningen klickar du på Logg i sektionen Bearbetade begäranden.

Så här återställer du en post:

- 1 Klicka på den globala länken Borttagna poster.

- 2 Klicka på Återställ på den aktuella postens rad.

Obs! Om din roll har behörighet att återställa alla poster kan du återställa poster som vem som helst på företaget har tagit bort.

Följande tabell innehåller ytterligare information om borttagning av poster.

Obs! Bilageposterna i den här tabellen är de bilageposter som är bifogade till överordnade poster via det relaterade objektet för förinställda bilagor. Filer kan även bifogas till posttyper för anpassade objekt och till vissa posttyper som är branschspecifika eller specifika för Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition via bilagefält. Om en sådan posttyp konfigureras som en relaterad post i en annan posttyp tas de bifogade posterna och de bifogade filerna inte bort från Oracle CRM On Demand-databasen när den överordnade posten tas bort. Mer information om det relaterade objektet för bilagor och bilagefälten finns i [Om bilagor](#) (på sidan 93).

Om du tar bort	Bör du tänka på det här
Konto	<p>Du kan inte ta bort ett konto om det är länkat till en affärsmöjlighet med säljsteget Avslutad/vunnen.</p> <p>När du tar bort ett konto tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kundämnen ■ Affärsmöjligheter ■ Aktiviteter (tillsammans med eventuella bilagor som är länkade till aktiviteten) ■ Anteckningar ■ Bilagor <p>Följande länkade poster tas inte bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kontakter
Aktivitet	<p>När du tar bort en aktivitet tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bilagor <p>Om du vill ta bort en kommunikationsaktivitet måste behörigheterna Hantera företag och Massborttagning vara aktiverade för din roll.</p>
Avisering	<p>Aviseringsposter och bilagor till dessa utgör ett undantag till det normala borttagningsförfarandet. I stället för att sparas i 30 dagar tas de omedelbart bort permanent från systemet och kan inte återställas.</p>
Kampanj	<p>När du tar bort en kampanj tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (tillsammans med eventuella bilagor som är länkade till aktiviteten) ■ Anteckningar <p>Följande länkade poster tas <i>inte</i> bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kundämnen ■ Affärsmöjligheter

Om du tar bort	Bör du tänka på det här
Kontakt	<p>När du tar bort en kontakt tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kundämnen ■ Anteckningar ■ Bilagor <p>Följande länkade poster tas <i>inte</i> bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Konton ■ Aktiviteter ■ Affärsmöjligheter
Återförsäljare	<p>När du tar bort en återförsäljare tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (tillsammans med eventuella bilagor som är länkade till aktiviteten) ■ Anteckningar ■ Bilagor
Filtrerad lista	Det går inte att redigera filtrerade listor. Om du vill ändra en filtrerad lista måste du ta bort den och skapa en ny.
Fond	<p>När du tar bort en fond tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (tillsammans med eventuella bilagor som är länkade till aktiviteten) ■ Anteckningar ■ Bilagor
Grupp	När du tar bort en grupp tas referensen till gruppen bort från posterna i gruppen och ägandet av respektive post övergår till den person som står angiven i fältet Ägare. Om processen omfattar ett stort antal poster kan det ta en stund att slutföra den. Under den tiden tillåts inte gruppmedlemmarna skapa nya poster.
Hushåll	Inga underordnade poster tas bort när ett hushåll tas bort.
Kundämne	<p>När du tar bort ett kundämne tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (tillsammans med eventuella bilagor som är länkade till aktiviteten) ■ Anteckningar ■ Bilagor <p>Följande länkade poster tas <i>inte</i> bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Affärsmöjligheter

Om du tar bort	Bör du tänka på det här
Medicinska händelser	<p>När du tar bort en medicinsk händelse tas följande länkade poster <i>inte</i> bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Deltagare (kontakter) <p>Obs! Du kan inte ta bort en händelse med statusvärdet <i>Slutförd</i>.</p>
Affärsmöjlighet	<p>Du kan inte ta bort en affärsmöjlighet med säljsteget Avslutad eftersom den informationen används för historikrapportering. När du tar bort en affärsmöjlighet tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kundämnen ■ Aktiviteter (tillsammans med eventuella bilagor som är länkade till aktiviteten) ■ Anteckningar ■ Bilagor <p>Följande länkade poster tas <i>inte</i> bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kontakter ■ Konton
Portföljkonto	<p>När du tar bort en portfölj tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (tillsammans med eventuella bilagor som är länkade till aktiviteten) ■ Bilagor <p>Följande länkade poster tas <i>inte</i> bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kontakter
Produkt	<p>Du kan inte ta bort en produkt. Om du vill ta bort en produkt från listan med tillgängliga produkter kan du länka den till en affärsmöjlighet (som en produkt) eller till ett konto (som en tillgång) och avmarkera kryssrutan Beställningsbar på sidan Produkt, redigera.</p>
Produktkategori	<p>En användare kan ta bort produktkategorier om användarens roll har behörighet att hantera innehåll. När en kategori tas bort upphör relationen mellan produkten och kategorin, men produkterna finns kvar.</p>
Roll	<p>En användare kan ta bort roller om användarens roll innefattar behörigheten Hantera användare och åtkomst.</p> <p>I stället för att sparas i 30 dagar tas borttagna roller bort omedelbart från systemet och kan inte återställas.</p> <p>Innan du tar bort en roll måste alla användare som är tilldelade den rollen tilldelas en annan roll. Annars går det inte att ta bort rollen.</p>

Om du tar bort	Bör du tänka på det här
Lösning	<p>När du tar bort en lösning tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Lösningshistorik <p>Följande länkade poster tas <i>inte</i> bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Serviceärenden ■ Lösningar <p>Tips! Om du anser att en lösning inte längre är användbar fast den tidigare har varit länkad till ett serviceärende ska du ändra statusvärdet till Inaktuell istället för att ta bort lösningen. På så sätt kan du hindra att kundtjänstpersonalen fortsätter använda lösningen, även om den finns kvar för historikändamål. (Om du vill kontrollera om lösningen har använts går du till sidan Lösningsdetalj och tittar om det finns länkade poster i sektionen Serviceärenden.)</p>
Distrikt	<p>En användare vars roll har behörigheten att hantera distrikt har även rätt att ta bort distrikt. Distrikten kan tas bort oavsett om de är kopplade till andra distrikt, konton, affärsmöjligheter eller något annat.</p> <p>På sidan Distrikt, detalj visas företagsadministratören oavsett om distriktet har underordnade poster eller inte. Företagsadministratören kan ställa frågor om konton, affärsmöjligheter med mera med hjälp av villkoret Territory = <Territory to be deleted> för att ta reda på om distriktet har några tillhörande konton, affärsmöjligheter, osv.</p>
Fordon	<p>När du tar bort ett fordon tas även följande länkade poster bort:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiviteter (tillsammans med eventuella bilagor som är länkade till aktiviteten) ■ Anteckningar ■ Bilagor

Obs! Mer information om kopplade poster finns i [Konvertera kundämnena till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter \(på sidan 171\)](#).

Visa verifikationskedjor för poster

I posttyperna där verifikationskedjor stöds kan du visa verifikationskedjan som bevakar ändringarna i de kontrollerade fälten i en post.

Beroende på hur företagsadministratören konfigurerar verifikationskedjan för posttypen kan verifikationskedjan också visa följande:

- En registrering för skapandet av posten
- Om posten har tagits bort eller återställts skapas en registrering var för de här åtgärderna

Obs! Om en post har tagits bort men inte återställts går det inte längre att få åtkomst till själva posten. Du kan därför inte visa detaljerna för borttagningsåtgärden i den relaterade informationen om

verifikationskedjan. Det finns däremot en registrering av borttagningsåtgärden i företagets huvudverifikationskedja. Om posten därefter återställs skapas en registrering av borttagningsåtgärden och en registrering av återställningsåtgärden i företagets huvudverifikationskedja och i informationen om verifikationskedjan i posten. Om du vill visa företagets huvudverifikationskedja måste du ha behörigheten för åtkomst till huvudverifikationskedjan i din användarroll.

Vid ändringar av poster visar verifikationskedjan de tidigare och de nya värdena i ett fält, men också tidsstämpeln och namnet på användaren som ändrade fältet. Företagsadministratören fastställer vilka fält som eventuellt ska kontrolleras. Information om posttyperna där verifikationskedjor stöds och en lista över fälten som kontrolleras som standard finns i [Anpassa verifikationskedja](#) (på sidan 1103).

Innan du börjar. Om du ska kunna visa verifikationskedjan för en posttyp måste företagsadministratören ha konfigurerat sidlayouterna för din roll på så sätt att de inkluderar det relaterade objektet för verifikationskedjan i layouten på detaljsidan för den överordnade posttypen. Företagsadministratören måste också ge dig läsbehörighet till det relaterade objektet för verifikationskedjan i den överordnade posttypen. Om det relaterade objektet för verifikationskedjan fortfarande inte är synligt på detaljsidan för posten efter att företagsadministratören har slutfört konfigurationen ska du klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för posten och lägga till verifikationskedjan som en sektion med relaterad information. Mer information om hur du redigerar layouterna på detaljsidorna finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638).

Så här visar du verifikationskedjan för en post

- Rulla ned till den verifikationskedjorelaterade informationssektionen på postdetaljsidan.

På varje rad visas datumet då posten uppdaterades och vem som gjorde uppdateringen. De nya och tidigare värdena i det ändrade och kontrollerade fältet visas också.

Obs! I varje verifikationskedjepost om en ändring visas detaljerna för en ändring av endast ett fält. Verifikationskedjeposterna om ändringar visas bara för de kontrollerade fälten. Det betyder att om en användare sparar en post efter ändringar i två fält, där bara ett av fälten kontrolleras, visas bara en verifikationskedjepost för ändringen av det kontrollerade fältet. Detaljerna för ändringen av det andra fältet visas inte.

Om dubletter när du skapar poster

Om du skapar en post som redan finns visas varningar för flera posttyper i Oracle CRM On Demand. Den befintliga posten kan finnas i de aktuella företagsposterna. Om ett felmeddelande om dubblettfel visas avbryter du genereringen av posten, letar reda på den befintliga posten och uppdaterar den.

För följande posttyper söker inte Oracle CRM On Demand efter dubbla poster när du skapar en ny post via användargränssnittet:

- Aktivitet
- Kontointäkt
- Bedömning
- Kontakt
- Kontaktintäkt
- Anpassat objekt 1, 2, 3, 4 och högre

- Produktintäkt från affärsregistrering
- Hushåll
- Kundämne
- Anteckning
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
- Produkt med särskild prissättning

Obs! Innan du lägger till en ny post söker du i listan med poster för att kontrollera att posten inte redan finns.

I tabellen nedan visas fälten som används när det undersöks om det finns en dubblett av en post när en post skapas via användargränssnittet.

Obs! Information om vad som kan orsaka postdubbling när poster importeras finns i [Om postdubletter och externa id:n](#) (finns "Om dubletter och externa id:n" på sidan 1341).

Poster av den här typen	Är dubletter om alla dessa fält är lika
Konto	Konto och Plats
Kontots konkurrent	Konkurrent
Kontopartner	Partner
Bokningskontakt	Kontakt
Bokningsanvändare	Användarnamn
Bilagor	Filnamn
Affärsplan	Plan, Typ, Status och Period
Kampanj	Källkod
Kampanjmottagare	Kontakt
Mål	Målsättning, Typ, Status och Period
Affärsmöjlighet	Affärsmöjlighet och Konto
Affärsmöjlighet, konkurrent	Konkurrent
Affärsmöjlighet, partner	Partner
Plankonto	Konto och Affärsplan
Plankontakt	Kontakt och Affärsplan
Affärsmöjlighetsplan	Affärsplan och Affärsmöjlighet
Produkt	Produktnamn
Produktkategori	Kategorinamn

Poster av den här typen	Är dubletter om alla dessa fält är lika
Serviceärende	<p>Servicenummer</p> <p>Obs! Servicenumret genereras automatiskt i Oracle CRM On Demand. Inga andra fält används vid dubblettsökningen.</p>
Lösning	Rubrik
Uppgiftskontakt	Kontakt
Uppgiftsanvändare	Användarnamn
– team	Användarnamn
Användare	Användar-id och Företagsinloggnings-id
Partnerrelationshantering	
Ackreditering	Ackreditering
Ackrediteringsbegäran	Ackreditering, Partner och Begärandedatum
Ansökan	<p>Ansöknings-id</p> <p>Obs! Ansöknings-id:t genereras automatiskt i Oracle CRM On Demand. Inga andra fält används vid dubblettsökningen.</p>
Certifiering	Certifiering
Certifieringsbegäran	Certifiering, Kontakt och Begärandedatum
Kurs	Kurs
Kursanmälningar	Kurs, Kandidat och Anmälningsdatum
Affärsregistrering	Namn och Huvudpartner
Examen	Examen
Examensregistrering	Examen, Kandidat, Ägare och Examensdatum
Fond	<p>Fond-id</p> <p>Obs! Fond-id:t får automatiskt postens rad-id i Oracle CRM On Demand. Inga andra fält används vid dubblettsökningen.</p>
Finansieringsbegäran	Begäran och Begärandedatum
Finansieringsbegäran	Begäran och Begärandedatum
Partner	Partner och Ort
Partnerprogram	Partnerprogram, namn
Prislista	Prislista och Typ
Prislisterad	Prislista, Produkt och Typ

Poster av den här typen	Är dubletter om alla dessa fält är lika
Begäran om särskild prissättning	Begäran och Begärandedatum
Biovetenskap	
Tilldelning	Tilldelningstyp, Stoppa varuprov, Varuprov och Ägare
Lämplig tid för kontakt	Dag, Starttid, Sluttid, Adress och Kontakt, fullständigt namn
Kontakt, delstatslicens	Licensnummer och Kontakt, fullständigt namn
Lagerkontrollrapport	Typ, Status, Orsak, Slutförandedatum, Lagerperiod och Ägare Användarinloggnings-id
Lagerperiod	Startdatum, Aktiv, Avstämt och Ägare
Med.utb-händelse	Slutdatum och Namn
Meddelandesvar	Svar, Sluttid, Starttid, Sekvensnummer, Uppföljning och Lösning-id
Meddelandeplan	Namn, Redovisning krävs, Lösningsssekvens, Aktivera uppföljning, Status, Typ, Produkt och Ägare
Meddelandeplan, objekt	Redovisningsmeddelande, Sekvensnummer, Typ, Överordnad meddelandeplan och Lösning
Objektsrelationer för meddelandeplan	Typ, Överordnat objekt, meddelandeplan och Lösning
Specificerade produkter	Indikation och Produkt
Kampanjartikelleverans	Kvantitet och Produkt
Prov, friskrivningsklausul	Friskrivningstext och Status
Varuprovsleverans	Kvantitet och Produkt
Provinventering	Ingående saldo, Lagerperiod och Varuprov
Provparti	Partinr, Sista datum, Beställningsbar och Varuprov Obs! Fältet Beställningsbar är associerad med Varuprov i produkten.
Provtransaktion	Namn, Datum och Typ
Signatur	Signaturkontroll och Aktivitet
Transaktionsobjekt	Kvantitet, Radnummer, Transaktionsnr och Varuprov
Förmögenhetsförvaltning	
Finansiellt konto	Finansiellt konto
Innehavare av finansiellt konto	Affärskonto, Innehavare av finansiellt konto och Roll

Poster av den här typen	Är dubletter om alla dessa fält är lika
Innehav på finansiellt konto	Finansiellt konto, Finansiell produkt och Innehavare av finansiellt konto
Finansiell plan	Finansiellt konto, Ekonomiplan och Typ
Finansiell produkt	Finansiell produkt
Namn på finansiell transaktion	Finansiellt konto, Finansiell produkt och Transaktions-id
Portfölj	Kontonummer och Produkt
Försäkring	
Mäklarprofil	Partner, Mäklarprofil, år och Mäklarprofil.
Skadeståndskrav	Kravnummer och Försäkringsvillkor
Försäkringsskydd	Försäkring, Täckning och Försäkringsvillkor
Skada	Kravnummer, Försäkringsegendom och Skadenamn
Försäkringsegendom	Typ, Försäkringsvillkor och Sekvensnummer
Inblandad part	Kravnummer, Kontakt och Roll
Försäkring	Försäkringsnummer
Försäkringsinnehavare	Försäkringsvillkor, Roll
Fordon	
Återförsäljare	Namn
Ekonomisk information	Finansiell detalj nr Obs! Finansiell detalj nr genereras automatiskt i Oracle CRM On Demand. Inga andra fält används vid dubblettsökningen.
Märke	Märke
Försäljningshistorik	Försäljningsnummer Obs! Försäljningshistorik nr genereras automatiskt i Oracle CRM On Demand. Inga andra fält används vid dubblettsökningen.
Öppettider	Dag och Öppningstid
Servicehistorik	SH-nr Obs! Servicehistorik nr genereras automatiskt i Oracle CRM On Demand. Inga andra fält används vid dubblettsökningen.
Öppettider för service	Dag och Öppningstid
Distrikt	Namn

Poster av den här typen	Är dubletter om alla dessa fält är lika
Fordon	Chassinr
Fordonskontakt	Användarnamn

Skriva ut information som visas på sidor

Från alla sidor utom redigeringsidorna kan du skriva ut den information som visas på den aktuella sidan. Alla ovidkommande gränssnittselement och länkar exkluderas när du skriver ut en sida.

Så här skriver du ut den information som visas på en sida:

- 1 Klicka på länken Utskriftsanpassad.
- 2 I fönstret som visas klickar du på länken Skriv ut.
- 3 Justera inställningarna för din skrivare i fönstret Skriv ut och kontrollera att sidan skrivs ut i liggande format.
När du skriver ut i liggande format optimeras utseendet på den utskrivna sidan.
- 4 Om du vill skriva ut rapporten ska du följa anvisningarna på skärmen.

Visa serviceinformation i Oracle CRM On Demand

Serviceinformationssidan innehåller information om planerade och nyligen genomförda underhållssessioner i produktions- och mellanlagringsmiljön i Oracle CRM On Demand. Det är i *produktionsmiljön* som företaget utför arbetet i Oracle CRM On Demand. *Mellanlagringsmiljön* är vanligtvis en kopia av produktionsmiljön som kan användas till tester när till exempel konfigurationsändringar eller korrigeringar ska provas innan de införs i produktionsmiljön.

Sidan innehåller också information produktionsmiljöns tillgänglighet under de senaste månaderna.

I nedanstående procedur beskrivs hur du visar serviceinformationen i Oracle CRM On Demand.

Så här visar du serviceinformationen i Oracle CRM On Demand

- Bläddra ned till slutet av en sida i Oracle CRM On Demand och klicka på Information om tjänsten.

På informationssidan i sektionen för versionsinformationen visas uppgifter om version, korrigeringar och så vidare som gäller den Oracle CRM On Demand-miljö du är inloggad i. Informationen används av Oracle vid felsökning. Om du kontaktar Oracle för hjälp kan du behöva ange den här informationen.

I nedanstående tabell beskrivs informationen som visas i sektionen Produktion, tillgänglighetsinformation.

Fält	Beskrivning
Month	Månaden som informationen gäller.
Tillgänglighet (%)	Hur länge produktionsmiljön i Oracle CRM On Demand var tillgänglig under månaden i procent. Obs! Tillgänglighetsinformationen för den föregående månaden finns till hands ungefär i mitten av månaden efter. I sällsynta fall kan informationen ändras efter att den först har angetts.

På serviceinformationssidan visas underhållsschemat för produktionsmiljön och mellanlagringsmiljön i två separata sektionen.

I nedanstående tabell beskrivs en del av informationen som visas i sektionerna för underhållsscheman.

Fält	Beskrivning
Underhållsdatum	Datumet för underhållssessionen. Datum i framtiden anger planerade underhållssessioner och de kan ändras.
Beräknad starttid	Den tidpunkt då sessionen beräknas starta. Tiden som visas är tiden i din lokala tidszon.
Beräknad tidslängd (timmar)	Den tid som sessionen beräknas vara, i timmar.
Underhållstyp	Typen av underhåll som har eller ska genomföras, till exempel standardunderhåll eller en korrigeringsinstallation. Obs! Om datumet för underhållssessionen ligger i framtiden kan typen av underhåll ändras.
Senast uppdaterat	Datumet då informationen för underhållssessionen senast uppdaterades.

Obs! Det finns en diagnostiklänk på serviceinformationssidan. Länken ger tillgång till olika typer av diagnostikinformation. Av säkerhetsskäl är informationen krypterad. Om du kontaktar Oracle för hjälp kan du behöva klicka på länken och skicka den krypterade informationen till Oracle CRM On Demand Customer Care.

Hämta användarinloggnings-id:t eller återställa lösenordet

Om du glömmer ditt användarinloggnings-id kan du skicka en begäran från inloggningssidan i Oracle CRM On Demand om att få id:t skickat till dig via e-post. Om du glömmer lösenordet kan du skicka en begäran från inloggningssidan i Oracle CRM On Demand om att återställa lösenordet, förutsatt att din användarroll har behörigheten Återställ personligt lösenord.

Om du glömmer både användarinloggnings-id:t och lösenordet kan du hämta id:t och sedan återställa lösenordet med hjälp av id:t och säkerhetsfrågorna som du har ställt in i Oracle CRM On Demand.

114 Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 19

När du hämtar användarinloggnings-id:t eller återställer lösenordet ska du tänka på följande:

- När du hämtar användarinloggnings-id:t måste du känna till den primära e-postadressen som har sparats i din användarpost i Oracle CRM On Demand. Om du inte kan hämta id:t kontaktar du företagsadministratören som kan kontrollera e-postadressen.
- Om du vill återställa lösenordet måste du känna till användarinloggnings-id:t. Därför måste du först hämta id:t och sedan återställa lösenordet om du glömmer både id:t och lösenordet.
- Du måste känna till svaren på säkerhetsfrågorna som du har ställt in i Oracle CRM On Demand för att kunna återställa lösenordet.
- Varje gång användarinloggnings-id:t skickas till dig skapas en post i verifikationskedjan i din användarpost.
- Varje gång du återställer lösenordet skapas en post i verifikationskedjan i din användarpost.

Så här hämtar du användarinloggnings-id:t

- 1 Klicka på länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klicka på länken Jag har glömt mitt inloggnings-id på sidan Välj ett alternativ.
- 3 Ange den primära e-postadressen som har sparats i din användarpost i Oracle CRM On Demand och klicka sedan på OK.

Beroende på e-postadressen du har angett inträffar följande:

- Om e-postadressen du har angett har korrekt syntax visas en bekräftelse. Annars visas ett felmeddelande.
- Om e-postadressen du har angett är den primära e-postadressen i din användarpost skickas ett e-postmeddelande med inloggnings-id:t till e-postadressen.
- Om e-postadressen du har angett har rätt syntax, men är fel e-postadress skickas inget e-postmeddelande. Fråga företagsadministratören om rätt e-postadress.

Obs! Om du har fler än ett konto i Oracle CRM On Demand anges det aktiva inloggnings-id:t för alla konton i e-postmeddelandet, såvida inte kontot är avsett för endast enkel inloggning. Om du inte känner till om kontot är avsett för endast enkel inloggning kontaktar du företagsadministratören.

När du får e-postmeddelandet med inloggnings-id:t och du känner till lösenordet kan du gå tillbaka till inloggningssidan och logga in i Oracle CRM On Demand.

Obs! Du kan skicka upp till tre begäranden per dygn om ett inloggnings-id.

Om du har glömt lösenordet kan du återställa det enligt beskrivningen i proceduren nedan.

Så här återställer du lösenordet

- 1 Klicka på länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klicka på länken Jag har glömt lösenordet på sidan Välj ett alternativ.

- 3** Ange ditt inloggnings-id på sidan Glömt lösenordet och klicka på OK.

Om du anger rätt inloggnings-id visas en bekräftelse och du får ett e-postmeddelande med en tillfällig länk till Oracle CRM On Demand.

- 4** Öppna Oracle CRM On Demand genom att klicka på länken i meddelandet.

Obs! Företagsadministratören bestämmer hur länge länken ska gå att använda och hur många gånger du får försöka logga in med hjälp av länken.

- 5** Ange svaren på säkerhetsfrågorna och klicka på Skicka på sidan Återställ lösenord.

- 6** Ange ett nytt lösenord i fältet Nytt lösenord på sidan Lösenordsuppdatering. Ange lösenordet igen i fältet Bekräfta nytt lösenord.

- 7** Klicka på Spara när du vill spara lösenordet.

Obs! Företagsadministratören bestämmer hur många gånger du kan återställa lösenordet under en viss tid.

Om tidslängd för session i Oracle CRM On Demand

Företagsadministratören kan ange maxtidslängden för en aktiv session i Oracle CRM On Demand för ditt företag. Om företagsadministratören ställer in maxtidslängden på 0 (noll) finns det ingen begränsning av tidslängden för en aktiv session.

Om den interaktiva användarsessionen når den angivna maxtidslängden nästa gång som du utför en åtgärd i Oracle CRM On Demand, visas inloggningssidan och du måste logga in igen om du vill gå tillbaka till sidan som du försökte få åtkomst till. En åtgärd kan till exempel vara när du klickar på en länk, flik eller knapp. Om den aktiva sessionen överskrider tidsgränsen när du använder webbtjänsterna måste en ny autentisering utföras i webbtjänstklienten om du vill fortsätta använda webbtjänsterna.

Om samtidiga sessioner i Oracle CRM On Demand

Företagsadministratören kan ange om samtidiga sessioner tillåts. *Samtidiga sessioner* inträffar när samma inloggningsuppgifter för användare används för att logga in på Oracle CRM On Demand mer än en gång, från olika webbläsare, vid samma tidpunkt. Endast interaktiva användarsessioner räknas. Anslutningar till Oracle CRM On Demand via webbtjänster eller klientdatorer beaktas inte när samtidiga sessioner räknas.

Företagsadministratören anger om samtidiga sessioner tillåts. I följande tabell visas vad som händer när ett försök görs att logga in på Oracle CRM On Demand med inloggningsuppgifter för användare som redan används i minst en befintlig session, beroende på vilket alternativ företagsadministratören väljer.

Alternativ	Beteende
Tillåt med meddelande	Den nya sessionen tillåts. När användaren loggar in på den nya sessionen händer följande: <ul style="list-style-type: none">I den nya sessionen visas ett meddelande på sidan i Oracle CRM On

Alternativ	Beteende
	<p>Demand om att det finns minst en till samtidig session. Meddelandet innehåller en länk som användaren kan klicka på för att visa inloggningshistoriken för användaren.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ I varje befintlig samtidig session nästa gång användaren utför en åtgärd i Oracle CRM On Demand visas ett meddelande på sidan i Oracle CRM On Demand om att en samtidig session har startat. En åtgärd kan till exempel vara när du klickar på en länk, flik eller knapp. Meddelandet innehåller en länk som användaren kan klicka på för att visa inloggningshistoriken för användaren.
Tillåt utan meddelande	Den nya sessionen tillåts. Inget meddelande visas i den nya sessionen eller i någon annan befintlig session för att ange att en samtidig session pågår.
Förhindra och avsluta befintlig	<p>Den nya sessionen tillåts men den befintliga sessionen avslutas. När användaren loggar in på den nya sessionen händer följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ I den nya sessionen visas ett meddelande på sidan i Oracle CRM On Demand om att en annan session med samma inloggningsuppgifter avslutas. Meddelandet innehåller en länk som användaren kan klicka på för att visa inloggningshistoriken för användaren. ■ I den ursprungliga sessionen nästa gång användaren utför en åtgärd i Oracle CRM On Demand visas inloggningssidan för användaren med ett meddelande om att sessionen har avslutats eftersom en annan användare loggade in med samma inloggningsuppgifter. En åtgärd kan till exempel vara när du klickar på en länk, flik eller knapp.

Systemkrav för Oracle CRM On Demand

Information om systemkraven för Oracle CRM On Demand finns på [Oracle CRM On Demand-webbplatsen](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

Versionsinformation för Oracle CRM On Demand

Versionsinformation finns för varje version av Oracle CRM On Demand. I versionsinformationen beskrivs mindre ändringar i Oracle CRM On Demand som ändrar användargränssnittets beteende.

Versionsinformationen finns på utbildnings- och supportcentrets webbplats, dit du kommer genom att klicka på länken högst upp på varje sida i Oracle CRM On Demand.

Kontakta Oracle

Oracle erbjuder en mängd olika tjänster och tar tacksamt emot dina förslag om den här applikationen. Använd följande resurser för att:

- Föreslå förbättringar av produkten, våra tjänster eller processer på <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Beställa säljmaterial eller information om våra nya produkter och kampanjer på <http://www.crmondemand.com/>
- Föreslå förbättringar av onlinehjälpen genom att skicka e-postmeddelanden till siebeldoc_ww@oracle.com

Avsluta Oracle CRM On Demand

Varning! Innan du stänger Oracle CRM On Demand sparar du all information och stänger alla öppna fönster, till exempel formulär för att skapa nya poster. Om du använder callcenter-applikationen Oracle Contact On Demand ändras din arbetsstatus till Ej tillgänglig innan du loggas ut.

Så här avslutar du Oracle CRM On Demand:

- Klicka på Logga ut längst upp till höger på sidan i Oracle CRM On Demand.

Om du stänger webbläsarfönstret för att avsluta Oracle CRM On Demand förblir sessionen öppen tills tidsgränsen uppnås. Den brukar normalt vara mellan 10 och 15 minuter.

Obs! Om du vill logga in som en annan användare klickar du på länken Logga ut längst upp till höger. Om du inte loggar ut stängs inte webbläsarsessionen och i alla vyer och för alla data antas det att den första användaren fortfarande är inloggad.

2 Kalender och aktiviteter

Använd kalendersidorna om du vill granska, skapa och uppdatera dina aktiviteter och om du vill granska och uppdatera dina planerade samtal.

En *aktivitet* består av uppgifter som du måste utföra före ett visst datum och av bokningar som du behöver schemalägga för en specifik tid. Uppgifter och bokningar kan vara möten, samtal, demonstrationer eller händelser. Skillnaden mellan uppgifter och bokningar består i att uppgifterna visas i en uppgiftslista och att de har ett sista datum och en status, medan bokningarna schemaläggs i din kalender med ett specifikt datum och en specifik tid.

Ett *planerat samtal* är ett biovetenskapsspecifikt samtal som du skapar med statusen Planerad för en platshållare för ett säljbesök hos en läkare, ett sjukhus eller en klinik. För att du ska kunna skilja på de planerade samtalen och övriga bokningar, aktiviteter eller schemalagda samtal i din kalender så används följande färgkodning:

- Bokningar, aktiviteter och schemalagda samtal visas i din kalender med blått teckensnitt.
- Planerade samtal, dvs. samtalen med statusen Planerad, visas i din kalender med rött teckensnitt.

De planerade samtalen visas inte som standard i kalendern. Om du vill kunna se de planerade samtalen i kalendern måste din användarroll ha biovetenskapsbehörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal.

Arbeta med kalendersidorna

På kalendersidorna finns huvudområdet för att hantera aktiviteter. Standardsidan är sidan Dagkalender, som innehåller sektionen Dagkalender, sektionen Kalendervy, sektionen Öppna uppgifter och sektionen Planerade samtal.

Om du vill kunna se sektionen Planerade samtal på sidan Kalender måste din användarroll ha behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal. I sektionen Planerade samtal anges säljarens planerade samtal två veckor framåt i kronologisk ordning och följande information visas för varje planerat samtal: samtalsdatum och starttid, klockslag, ämne, kontakt som ska besökas och övrig adressinformation för kontakten. Färgkodningen som används i sektionen Planerade samtal på kalendersidorna ser ut på följande sätt:

- Försenade planerade samtal med en starttid som har förfallit visas med rött teckensnitt.
- Kommande planerade samtal med en starttid som infaller i framtiden visas med blått teckensnitt.

Mer information om hur du skapar ett planerat samtal finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128), [Leverera varuprov vid säljbesök](#) (på sidan 483) och [Massamtalsplanering](#) (på sidan 136).

Obs! Om din roll har behörigheten *Dela kalender* kan det finnas fler funktioner på dina kalendersidor än de som är listade på standardsidan. Mer information om ytterligare funktioner finns på [Sidan Kalenderinställning](#) (på sidan 143).

I följande tabell beskrivs vad du kan göra från Dagkalender eller Veckokalender.

Obs! Kommunikationsaktiviteter som genereras från Oracle Contact On Demand tillhör en specifik aktivitetsdeltyp. Därför visas de inte på kalendersidorna eller i aktivitetslistorna.

Om du vill	Utför följande steg
Skapa en uppgift	Klicka på Ny i namnlistan Öppna uppgifter. Ange uppgiftsinformationen på sidan Redigera uppgift och spara posten.
Ta bort en uppgift	Klicka på länken för uppgiften som du vill ta bort. Klicka på Ta bort på sidan Uppgiftsdetalj.
Skapa en bokning	Klicka på Nytt möte i namnlistan Kalender. Ange mötesinformationen på sidan Redigera möte och spara posten.
Ta bort en bokning	Klicka på länken för bokningen du vill ta bort. På sidan Bokning, detalj klickar du på Ta bort.
Gå till en specifik dag	Klicka på daglänken i sektionen Vy över kalender.
Gå till en specifik månad	Klicka på pilarna i sektionen Vy över kalender.
Markera en uppgift som slutförd	Klicka på länken Visa fullständig lista i sektionen Öppna uppgifter. På sidan Aktivitetslista klickar du på länken Ämne för uppgiften du vill markera som slutförd. På sidan Uppgiftsdetalj klickar du sedan på Markera som slutförd.
Bläddra igenom kalendern dag för dag	Klicka på pilarna i sektionen Dagkalender.
Uppdatera en aktivitet	Klicka på länken för aktiviteten (bokning, uppgift eller planerat samtal) som du vill uppdatera. På sidan Bokningsdetalj, Uppgiftsdetalj eller Samtalsdetalj redigerar du fälten med inbyggd redigering eller klickar på Redigera för att öppna redigeringssidan för bokningar, uppgifter eller samtal. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 61).
Visa en lista över bokningar, uppgifter (öppna, stängda eller alla), aktiviteter eller planerade samtal	I sektionen Öppna uppgifter klickar du på länken Visa fullständig lista. På sidan Aktivitetslista klickar du på listrutan och ändrar val.
Visa dagens bokningar	Klicka på ikonen 1 i Kalender.
Visa information om en aktivitet	Klicka på länken för aktiviteten (bokning, uppgift eller planerat samtal) som du vill visa.

Om du vill	Utför följande steg
Visa hela månadens bokningar.	Klicka på ikonen 31 i Kalender.
Visa hela veckans bokningar.	Klicka på ikonen 7 i Kalender.

Hantera kalendrar och aktiviteter

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar kalendrar och aktiviteter finns i:

- [Visa aktiviteter](#) (på sidan 122)
 - [Skapa aktiviteter](#) (på sidan 123)
 - [Uppdatera aktiviteter](#) (på sidan 123)
 - [Begränsa antal aktivitetsposter som visas](#) (på sidan 126)
 - [Markera uppgifter som slutförda](#) (på sidan 127)
 - [Tilldela en annan medarbetare aktiviteter](#) (på sidan 128)
 - [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128)
- Obs!** Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- [Justera meddelandesvar](#) (på sidan 139)
 - [Schemalägga bokningar med andra](#) (på sidan 140)
 - [Massamtalsplanering](#) (på sidan 136)
 - [Använda bedömningsskript för aktivitet](#) (på sidan 146)
 - [Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter](#) (på sidan 513)

Om din roll inkluderar behörigheten Dela kalender kan du även utföra följande procedurer:

- [Visa andras kalendrar](#) (på sidan 142)
- [Dela kalender](#) (på sidan 144)
- [Ställa in standardvyn för kalendern](#) (på sidan 144)
- [Lägga till anpassade vyer för kalendern](#) (på sidan 145)

Om din användarroll har behörigheten Dela kalender och ditt företag använder alternativet för standardgrupptilldelning kan du även utföra proceduren [Visa gruppuppgiftslistor](#) (på sidan 145)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)

- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Visa aktiviteter

Oracle CRM On Demand placerar dina aktiviteter i förgrunden genom att visa dem på flera sidor:

- **Min hemsida**
Min hemsida innehåller separata listor för dina bokningar och uppgifter, sorterade efter datum.
- **Kalender**
På kalendersidorna visas dina möten på samma sätt som de skulle visas i en mötesalmanacka, med dagens datum uppslaget. Du kan även granska andra dagar med hjälp av månadskalendern till höger eller genom att klicka på ikonerna 1, 7 och 31 ovanför mötena för att se önskad kalendervy.
Dag- och veckokalendersidorna visar även en lista över dina uppgifter, som standard sorterade efter sista datum.
- **Detaljsida för posttyper, till exempel Konton, Kontakter osv.**
Detaljsidorna innehåller sektioner som visar öppna aktiviteter och slutförda aktiviteter, som är kopplade till en specifik post.

Obs! Du kan också synkronisera dina aktivitetsposter med Oracle Offline On Demand (Offline client) och med Microsoft Outlook eller Lotus Notes via Oracle PIM Sync On Demand. Mer information finns i [Arbeta med andra applikationer](#) (på sidan 647).

Om hantering av uppgifter

Ett sätt att hantera uppgifter är att prioritetsordna dem efter betydelse eller brådskandegrad. Du prioriterar uppgifter genom att placera dem på en viss nivå, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg. Uppgiftsprioriteten anges med pilar: en uppåtpil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedåtpil för låg prioritet. På redigeringssidan för uppgift kan du ändra prioritetsnivån för en uppgift. Standardprioriteten för en uppgift är 3-Låg.

Tips! Uppgifter som visas i rött är försenade, dvs. har passerat förfallodatum.

Obs! Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.

I [Visa gruppuppgiftslistor](#) (på sidan 145) finns information om fliken Gruppuppgiftslista som är tillgänglig för företag som använder gruppfunktionen.

Skapa aktiviteter

Du kan alltid skapa en aktivitet (uppgift eller bokning) genom att registrera information i ett formulär. Du kan komma åt formuläret från olika ställen i applikationen, beroende på vad du arbetar med och vad du behöver göra.

I det här avsnittet beskrivs ett sätt att skapa en aktivitet, som innebär att du lägger till posten samtidigt som du fortsätter med ditt arbete i huvuddelen av applikationen. En beskrivning av alla metoder finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39).

Så här skapar du en aktivitet i sektionen Skapa i aktivitetsfältet

- 1 Klicka på Möte eller Uppgift i sektionen Skapa i aktivitetsfältet.
- 2 Ange aktivitetsinformationen i formuläret.
Information om fälten i aktivitetsposter finns i [Aktivitetsfält](#) (på sidan 146).
- 3 Spara posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Aktivitetsfält](#) (på sidan 146)
- [Arbeta med kalendersidorna](#) (på sidan 119)
- [Använda Offline Client](#) (på sidan 648)
- [Synkronisera med PIM](#) (på sidan 657)
- [Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes](#) (på sidan 674)

Uppdatera aktiviteter

Du kan uppdatera informationen i aktivitetsposten, inklusive ändra posternas status till slutförd, om du har redigeringsbehörighet för posten.

Så här uppdaterar du aktivitetsinformation:

- 1 Välj en uppgift eller en bokning.
Instruktioner för hur du väljer aktiviteter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 På sidan Bokning, detalj eller Uppgift, detalj inline-redigerar du fälten eller klickar på Redigera för att öppna redigeringssidan för bokningar eller uppgifter. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Arbeta med aktivitetslistor

Utseendet på listan över poster som du kan se på sidan Aktivitetslista beror på hur du får åtkomst till sidan. Följande gäller:

- Om du får åtkomst till sidan Aktivitetslista direkt från kalendersidorna visar listan alla öppna aktiviteter som har tilldelats till dig.
- Om du får åtkomst till sidan Aktivitetslista från detaljsidan för en post visas i listan antingen de öppna aktiviteterna eller de stängda aktiviteterna som är länkade till posten.

Aktiviteter som visas i listan Öppna aktiviteter, med åtkomst från detaljsidan för en post, innehåller följande:

- Alla länkade bokningar som du har synlighet för och där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller efter det aktuella datumet och den aktuella tiden.
- Alla länkade uppgifter som du har synlighet för och där slutförandedatumet är tomt.

Som standard sorteras posterna i listan Öppna aktiviteter per fältet Slutförandedatum. Posterna där fältet Slutförandedatum är tomt visas i nederkanten av listan Öppna aktiviteter. Därför visas de öppna uppgifterna i nederkanten av listan Öppna aktiviteter, efter alla öppna bokningar. Fältet Slutförandedatum visas inte i listan Öppna aktiviteter som du får åtkomst till från detaljsidorna för posten som standard, men företagsadministratören kan lägga till fältet i listan.

Aktiviteter som visas i listan Stängda aktiviteter, med åtkomst från detaljsidan för en post, innehåller följande:

- Alla länkade bokningar som du har synlighet för och där slutförandedatumet och slutförandetiden för bokningen infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden.
- Alla länkade uppgifter som du har synlighet för och där slutförandedatumet och slutförandetiden infaller före det aktuella datumet och den aktuella tiden.

Obs! Synligheten på sidan Aktivitetslista är begränsad till posterna där ditt namn visas i fältet Ägare eller Delegerad av, eller i användarlistan.

Från sidan Aktivitetslista kan du skapa nya aktiviteter och snabbt granska flera aktiviteter på samma gång. Du kan redigera fält med hjälp av inbyggd redigering på sidan Aktivitetslista. Du kan även välja en aktivitet du vill granska, uppdatera eller ta bort. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Om du får åtkomst till sidan Aktivitetslista från kalendersidorna kan du med hjälp av den nedrullningsbara menyn växla till någon annan aktivitetslista. Den nedrullningsbara menyn innehåller både standardlistor som medföljer applikationen och anpassade listor för ditt företag.

Obs! Om företagsadministratören har lagt till dig i en grupp visas en flik för gruppuppgifter på kalendersidorna.

I tabellen nedan beskrivs vad du kan göra via sidan Aktivitetslista.

Obs! Om du öppnar sidan Aktivitetslista via en detaljsida för en post är några av de här funktionerna eventuellt inte tillgängliga.

Om du vill	Utför följande steg
Lägga till aktiviteter i grupper eller ta bort aktiviteter från grupper	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Masstilldela grupp. Utför stegen som beskrivs i Tilldela grupper poster (på sidan 1236).
Skapa en ny lista över aktiviteter	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Skapa ny lista. Utför stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (på sidan 75).
Skapa en uppgift	Klicka på Nytt i namnlisten i Aktivitetslista och klicka på Ny uppgift. Ange den nödvändiga informationen på sidan Redigera uppgift och spara posten.
Skapa en bokning	Klicka på Nytt möte i namnlisten i Aktivitetslista. Ange den nödvändiga informationen på sidan Redigera möte och spara posten.
Ta bort alla poster från listan	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Massborttagning. Utför stegen som beskrivs i Ta bort och återställa poster (på sidan 102).
Exportera listan	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Exportera lista. Utför stegen som beskrivs i Exportera poster i listor (på sidan 83).
Söka efter en aktivitet (uppgift eller bokning)	Klicka på kolumnrubriken Ämne om du vill sortera data. Klicka sedan på en bokstav i alfabetfältet. För aktiviteter som börjar med siffror klickar du 0-9.
Hantera alla listor över aktiviteter	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Hantera listor. Utför stegen för uppgiften som beskrivs i Sidan Hantera listor (på sidan 80).
Begränsa sökkriterierna för listan	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Begränsa lista. Utför stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (på sidan 75).
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Uppdatera en grupp av aktivitetsposter på en gång	Klicka på Meny i namnlisten i Aktivitetslista och välj Massuppdatera. Utför stegen som beskrivs i Uppdatera grupper av poster (på sidan 87).
Uppdatera en aktivitet	Redigera fält med hjälp av inbyggd redigering på sidan Aktivitetslista eller välj aktiviteten när du vill öppna detaljsidan. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i Uppdatera postdetaljer (på sidan 61).
Visa en deluppsättning av aktiviteter (uppgifter eller bokningar)	Klicka på listrutan i namnlisten Aktivitetslista och ändra urvalet (Slutförda uppgifter, Öppna uppgifter, Mina uppgifter eller Mina bokningar).
Visa alla aktiviteter (uppgifter och bokningar)	Klicka på listrutan i namnlisten i Aktivitetslista och välj Alla aktiviteter.

Standardaktivitetslistor

I följande tabell beskrivs standardlistorna.

Aktivitetslista	Filter
Slutförda uppgifter	Uppgifter med ett slutförandedatum som har förfallit
Delegerade uppgifter - slutförda	Uppgifter som du har skapat och tilldelat till andra användare och som har ett slutförandedatum som har förfallit
Delegerade uppgifter - öppna	Uppgifter som du har skapat och tilldelat till andra användare och som har ett tomt slutförandedatum eller ett slutförandedatum som infaller i framtiden
Delegerade uppgifter - försenade	Uppgifter som du har skapat och tilldelat till andra användare och som är försenade
Mina aktiviteter	Alla dina aktiviteter, inklusive uppgifter och bokningar
Mina möten	Alla dina möten
Mina dagliga samtal	Hänvisningssamtal, granskningssamtal eller födelsedagssamtal att ringa i dag
Mina öppna uppgifter	Dina uppgifter där kryssrutan Slutförd inte har markerats och som ska slutföras inom de kommande 90 dagarna
Mina uppgifter	Alla dina uppgifter
Mina veckosamtal	Hänvisningssamtal, granskningssamtal eller födelsedagssamtal att ringa denna vecka
Öppna aktiviteter	Kombinerad lista över: <ul style="list-style-type: none"> ■ Uppgifter som har tilldelats till dig och som har ett tomt slutförandedatum eller ett slutförandedatum som infaller i framtiden ■ Kommande bokningar som har tilldelats dig.
Öppna uppgifter	Uppgifter där kryssrutan Slutförd inte har markerats och som ska slutföras inom de kommande 90 dagarna
Planerade samtal	Dina planerade samtal Obs! Den här listan är specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Begränsa antal aktivitetsposter som visas

Du kan begränsa de aktiviteter som visas genom att välja en filtrerad lista. En lista visar en undergrupp av aktiviteter som uppfyller de kriterier som har sparats i listan.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Innan du börjar. När du skapar en lista måste du ange fält och värden för de kriterier du konfigurerar. Du kanske vill gå till någon av sidorna Uppgift, redigera eller Bokning, redigera och skriva ned exakta fältnamn och värden så som de används i din applikation, annars kan det hända att den filtrerade listan inte plockar upp rätt poster. Du kan också skriva ut postdetaljsidan för att hämta exakta fältnamn. En sådan utskrift innehåller dock inte samtliga tillgängliga fältvärden för listrutor.

Öppna en filtrerad lista för aktiviteter

- 1 Klicka på fliken Kalender.
- 2 Klicka på Visa fullständig lista i sektionen Öppna uppgifter på sidan Kalender.
- 3 På sidan Aktivitetslista ändrar du valet i listrutan.

Så här skapar du en filtrerad lista för aktiviteter

- 1 Klicka på fliken Kalender.
- 2 Klicka på Visa fullständig lista i sektionen Öppna uppgifter på sidan Kalender.
- 3 På aktivitetslistsidan klickar du på Meny och väljer Hantera listor.
- 4 På sidan Hantera listor klickar du på knappen Ny lista.
- 5 Utför stegen som beskrivs i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

Markera uppgifter som slutförda

Du kan markera uppgifter som slutförda. En slutförd uppgift finns kvar i vissa listor, till exempel Alla aktiviteter och Mina aktiviteter. Slutförda uppgifter finns däremot inte kvar på Hem.

Om slutförda uppgifter är länkade till poster flyttas de från listan Öppna aktiviteter till listan Slutförda aktiviteter på detaljsidan för den posten.

Så här markerar du en uppgift som slutförd:

- 1 Välj uppgiften.
Instruktioner för hur du väljer uppgifter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Klicka på knappen Markera som slutförd på sidan Uppgift, detalj.

Tilldela en annan medarbetare aktiviteter

Om du har redigeringsbehörighet till en post kan du tilldela en annan medarbetare en aktivitet. Vanligtvis kan du redigera en post om du äger den eller om ägaren rapporterar till dig. Åtkomstnivåerna kan dock ändras så att en användares behörighet begränsas.

När du har tilldelat en annan medarbetare en aktivitet visas aktiviteten automatiskt i den nya användarens Mina aktiviteter- eller Mina uppgifter-lista. Vid tilldelningen visas ditt namn i fältet Delegerad av för aktiviteten och posten förblir synlig för dig. Den tilldelade aktiviteten behåller också alla tidigare associationer för aktiviteten i fråga. Du kan bevaka uppgifter som du har tilldelat andra via listorna med delegerade uppgifter i listrutan eller på listsidan för aktiviteter.

Så här tilldelar du en annan medarbetare en aktivitet

1 Välj aktiviteten.

Instruktioner för hur du väljer aktiviteter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

2 På sidan Bokningsinformation placerar du markören i fältet Ägare och klickar sedan på ikonen Sökning.

3 I sökfönstret klickar du på länken Välj, bredvid namnet på den nya ägaren.

Namnet på den nya ägaren visas i fältet Ägare på detaljsidan för möte.

Bevaka besök (säljbesök) till kunder

Obs! Den här funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

På sidan Samtalsdetaljer kan du göra följande:

- Bevaka besök (säljbesök) till kunder och registrera information om till exempel de produkter ni har pratat om, kampanj- eller utbildningsmaterial som du har lämnat till kunden, lösningar ni har pratat om och relaterade kontakter.
- Spara informationen som en mall, ett så kallat *Smart samtal*. Mallen Smart samtal är användbar när du besöker flera kunder av samma anledning, till exempel för att värva kliniska provare. Du kan använda mallen som en privat mall eller göra den tillgänglig för andra (allmän).

När du tillämpar mallen Smart samtal på ett nytt besök fylls de flesta uppgifterna i automatiskt för den nya posten, bland annat information om de produkter som angetts samt kampanjmaterial och varuprov som lämnats i relation till besöket. Andra fält, till exempel partinumren för de lämnade varuproven, sparas däremot inte i mallen.

När du har använt mallen Smart samtal kan du uppdatera dessa kvarvarande fält själv och bevaka detaljerna om besöket.

Om företagsadministratören har tagit med fältet Datum för senaste samtal på redigeringssidan för konton eller kontakter uppdateras det fältet automatiskt för det länkade kontot och alla länkade kontakter. Uppdateringen görs när du ändrar besökspostens status till Slutförd och sparar posten. Fältet avspeglar besöksdatumet och den tidpunkt när besöket startade.

Mer information om smarta samtal finns i [Hantera smarta samtal](#) (på sidan 1524).

- Skicka samtalsinformationen för användning i avstämningsprocessen för lagerperioder.

Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition gör följande när detaljinformationen om samtalet har skickats:

- Anger statusen för samtalsaktivitet till Skickad.
- Låser alla samtalsdetaljposter med statusen Skickad, för att förhindra att dessa ändras eller tas bort. Information om hur du låser poster för samtalsaktivitetsposter finns i Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
- Skapar en utbetalningstransaktion som används i avstämningsprocessen för lagerperioden. Mer information finns i [Stäm av en lagerperiod](#) (finns "[Stäm av en lagerperiod](#)" på sidan 463), [Stäm av lagret](#) (på sidan 467) och [Visa utbetalningstransaktioner](#) (på sidan 481).

Så här bevakar du upp ett besök (säljbesök) till en kund:

- 1 Gå till hemsidan för konton eller kontakter.
- 2 Välj konto eller kontakt för besöket.

Instruktioner för hur du väljer poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

Obs! Du kan planera ett besök (säljbesök) för upp till 25 kunder åt gången genom att använda funktionen Massamtalsplanering i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du skapar ett planerat samtal för flera kunder finns i [Massamtalsplanering](#) (på sidan 136).

- 3 Bläddra ned till sektionen Samtal på detaljsidan för kontakten eller kontot och klicka på Nytt samtal eller Automatiskt samtal när du vill skapa en ny samtalspost.

Obs! Om samtalssektionen inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till samtalssektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

- Om du klickar på sidan Nytt samtal kommer du till redigeringsidan för samtal där du måste ange huvudparten av informationen manuellt för den nya samtalsposten.

Se till att du anger Samtal i fältet Typ. Annars är inte följande artiklar tillgängliga: Varuprovsleveranser, Säljaktivitetsartikel, leverans, Specifierade produkter.

- Om du klickar på Automatiskt samtal kommer du till detaljsidan för samtal där följande fältdata automatiskt fylls i för den nya samtalsposten:
 - Fältet Status får värdet Planerad.
 - Fältet Slutdatum får ett värde som motsvarar startdatumet plus 30 minuter.
 - Fältet Ämne innehåller värdet Automatiserat samtal och i det visas namnet på kontot eller kontakten.
 - Fältet Typ får värdet Samtal.

Varning! Oracle CRM On Demand Life Sciences-kunder får inte försöka avaktivera eller anpassa Type=Call.

4 Gör följande på redigeringssidan eller detaljsidan för samtal:

Om du vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall klickar du på ikonen Sökning intill fältet Smart samtal och väljer önskad mall.

a Registrera eller uppdatera informationen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp. Anpassade fält som företagsadministratören har definierat sparas i mallen Smart samtal.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för samtal	
Ämne	Begränsat till 100 tecken. Namnet på mallen Smart samtal.
Primär kontakt	Fylls i automatiskt och är skrivskyddat. Om besöket är länkat till både ett konto och en kontakt visas posten som relaterad information på både kontots och kontaktens detaljsidor. Obs! Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Konto	Fylls i automatiskt och är skrivskyddat. Om besöket är länkat till både ett konto och en kontakt visas posten som relaterad information på både kontots och kontaktens detaljsidor. Obs! Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Adress	Visar den fullständiga adressen, som hämtas från konto- eller kontaktpostens adressfält. Obs! Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Smart samtal	Om din användarroll har rätt behörighet kan du välja en Smart samtal-mall. Obs! Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Status	Status på besök (samtal) kan vara följande: Tilldelad, Slutfört, Uppskjuten, Under samtal, I chatt, Pågående, Ej påbörjad, Planerad, Undertecknad, Skickad, Väntar på någon annan. När statusen är Planerad visas samtalet markerat med rött teckensnitt i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidorna. Om du vill kunna se de planerade samtalen i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidan måste du ha behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal i din användarroll. Obs! Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.

Fält	Beskrivning
Aktivitet, valuta	Du kan välja att konvertera priset till en annan valuta om företagsadministratören har konfigurerat denna funktion.
Mål	Begränsat till 1 500 tecken.
Starttid	Datum och tid när besöket börjar. Standardvärdet är dagens datum och 12:00. Obs! Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Tidslängd	Anger besökets längd i antal minuter beräknat utifrån angiven start- och sluttid. Obs! Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Sluttid	Är som standard starttiden plus 30 minuter. Obs! Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Typ	Samtal, Korrespondens, Demonstration, E-post, Händelse, Fax, Möte, Personlig, Presentation, Övrigt eller Att göra. För att kunna genomföra varuprovshantering måste du välja Samtal.
Samtalstyp	Visar Kontosamtal, Arbetssamtal eller Allmänt samtal, beroende på samtalstypen. Skrivskyddat. Om du vill genomföra varuprovshantering måste samtalstypen vara antingen Kontosamtal eller Arbetssamtal.
Ref.nr	Ett textfält som kan användas för att spara referensnumret på till exempel ett relaterat undertecknat dokument. Obs! Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Mer information	
Kostnad	Obs! Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Skriftlig signatur	Obs! Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Privat	Obs! Fältet kopieras inte till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.
Beskrivning	Gräns på 16 350 tecken.
Nästa samtal	Begränsat till 1 500 tecken. Obs! Det här fältet kopieras <i>inte</i> till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.

5 Spara posten och lägg eventuellt till objekt i samtalsposten.

- Klicka på Spara på sidan Redigera samtal och lägg sedan till objekt i samtalet på sidan Samtalsdetalj.
- Lägg till rader i samtalet på sidan Samtalsdetalj och klicka sedan på antingen Spara som privat smart samtal eller Spara som allmänt smart samtal.

Mer information om hur det går till att lägga till rader i en samtalspost och spara samtalsinformation finns i uppgifterna nedan.

I följande procedur beskrivs hur du länkar produktinformation till en samtalspost.

Så här länkar du produktinformation till en samtalspost

1 Bläddra ned till sektionen Tillgängliga produkter för specificering eller Specificerade produkter på sidan Samtalsdetalj.

Obs! Om sektionen inte visas på sidan Samtalsdetalj kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

- a** Ange den nödvändiga informationen i fälten Indikation, Prioritet (valfritt) och Ärenden (valfritt) i sektionen Tillgängliga produkter för specificering.

Det är bara produkter av kategoritypen Specificerade produkter som har tilldelats till säljaren och är aktiva på det aktuella datumet som är synliga i listan över tillgängliga produkter för länkning till samtalsposten.

- b** Klicka på Ny och ange den nödvändiga informationen i sektionen Specificerade produkter på redigeringsidan för specificerade produkter.

Obs! Fälten för specificerad produkt kopieras till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal.

Fält	Beskrivning
Detaljerad information om produkt	
Produktkategori	Produktkategorin så som den definierats av produktadministratören på företaget. (Skrivskyddat.) Den kan till exempel vara något av följande: <ul style="list-style-type: none">■ Varuprovsleveranser■ Kampanjartikelleverans■ Specificerade produkter
Produkt	Namnet på den produkt (till exempel en medicinsk apparat) som diskuterats eller visats för kunden. Välj posten med hjälp av urvalsväljaren. (Obligatoriskt.) <p>Obs! Det är bara produkter av kategoritypen Varuprovsleveranser, Kampanjartikelleverans eller Specificerade produkter som har allokerats till säljaren, finns tillgängliga i säljarens lager (vid varuprov och kampanjartiklar) och som är aktiva på det aktuella samtalsdatumet som kan kopplas till en samtalspost.</p>

Fält	Beskrivning
	Mer information om konfigurering av produkter finns i Ställa in företagsprodukter (på sidan 1510) och Produktfält (på sidan 493).
Prioritet	Valfritt fält för kundanvändning.
Indikation	Det tillstånd som produkten är avsedd för, till exempel: Allergi, Astma, Arytmier, Hjärtsvikt osv. Använd listrutan för att välja en indikation. (Obligatoriskt.)
Ärenden	Valfritt fält för kundanvändning, exempelvis: Biverkningar, Effekt, Kostnad kontra generika, Pris. Använd listrutan för att välja ett ärende.

1 Spara posten.

Upprepa stegen om du vill lägga till fler rader för specificerade produkter i samtalsposten.

I följande procedur beskrivs hur du länkar information om varuprovsleveranser till en samtalspost.

Så här länkar du information om varuprovsleveranser till en samtalspost

- 1 Bläddra ned till sektionen Tillgängliga varuprover för leverans eller Varuprovsleveranser på sidan Samtalsdetalj.

Obs! Om sektionen inte visas på sidan Samtalsdetalj kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

- a Ange den nödvändiga informationen i fältet Kvantitet i sektionen Tillgängliga varuprover för leverans.

Det är bara produkter av kategoritypen Varuprovsleveranser som har allokerats till och finns i säljarens lager som visas i listan över tillgängliga varuprover för länkning till samtalsposten.

- b Klicka på Ny och ange den nödvändiga informationen i sektionen Varuprovsleveranser på redigeringssidan för varuprovsleveranser.

Obs! Fälten för varuprovsleveranser kopieras över till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en mall för smarta samtal *utom* för Partinr.

Fält	Beskrivning
Information om levererat varuprov	
Produktkategori	Produktkategorin så som den definierats av produktadministratören på företaget. (Skrivskyddat.) Den kan till exempel vara något av följande: <ul style="list-style-type: none"> ■ Varuprovsleveranser

Fält	Beskrivning
	<ul style="list-style-type: none"> Kampanjartikelleverans Specificerade produkter
Produkt	<p>Namnet på det varuprov (till exempel ett nytt läkemedel som har kommit på marknaden) som levererats till kontakten. Välj posten med hjälp av urvalsväljaren. (Obligatoriskt.)</p> <p>Obs! Det är bara produkter av kategoritypen Varuprovsleveranser, Kampanjartikelleverans eller Specificerade produkter som har allokerats till säljaren, finns tillgängliga i säljarens lager (vid varuprov och kampanjartiklar) och som är aktiva på det aktuella samtalsdatumet som kan kopplas till en samtalspost.</p> <p>Mer information om konfigurering av produkter finns i Ställa in företagsprodukter (på sidan 1510) och Produktfält (på sidan 493).</p>
Partinr	<p>Partinumret för det valda provet.</p> <p>Obs! Detta är relevant endast om partinummer används för att bevaka varuprov i lagret. När du lägger till eller uppdaterar en provleveranspost är det endast provpartier för vilka kryssrutan Lager per parti är markerad som kan anges i detta fält. Mer information finns i Provpardier (på sidan 500) och Provpardifält (på sidan 502).</p>
Kvantitet	<p>Antalet provartiklar som levererats till kontakten. Kvantiteten måste vara ett tal mellan 1 och 9998.</p>

1 Spara posten.

Upprepa stegen om du vill lägga till fler rader med varuprovsleveranser i samtalsposten. Mer information om levererade varuprov finns i [Leverera varuprov vid säljbesök](#) (på sidan 483).

I proceduren nedan beskrivs hur du länkar kampanjartiklar, utbildningsartiklar och annat marknadsföringsmaterial till en samtalspost.

Så här länkar du kampanjartiklar, utbildningsartiklar eller annat marknadsföringsmaterial till en samtalspost

1 Bläddra ned till sektionen Tillgängliga kampanjartiklar för leverans eller Säljaktivitetsartiklar på sidan Samtalsdetalj.

Obs! Om sektionen inte visas på sidan Samtalsdetalj kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

a Ange den nödvändiga informationen i fältet Kvantitet i sektionen Tillgängliga kampanjartiklar för leverans.

Det är bara produkter av kategoritypen Säljaktivitetsartikel, leverans som har allokerats till och finns i säljarens lager som visas i listan över tillgängliga säljaktivitetsartiklar för länkning till samtalsposten.

- b** Klicka på Ny och ange informationen i sektionen för säljaktivitetsartiklar på sidan Redigera säljaktivitetsartikel, leverans.

Obs! Kampanjartikelfälten kopieras till den nya posten när du skapar en ny samtalspost från en Smart samtal-mall.

Fält	Beskrivning
Information om kampanjartikelleverans	
Produkt	Namnet på den kampanjartikel (till exempel en penna eller en golfboll) eller utbildningsartikel (till exempel en vitbok eller manual) som lämnats till kontakten. Välj artikeln med hjälp av urvalsväljaren. (Obligatoriskt.) Obs! Det är bara produkter av kategoritypen Varuprovsleveranser, Kampanjartikelleverans eller Specifierade produkter som har allokerats till säljaren, finns tillgängliga i säljarens lager (vid varuprov och kampanjartiklar) och som är aktiva på det aktuella samtalsdatumet som kan kopplas till en samtalspost. Mer information om konfigurering av produkter finns i Ställa in företagsprodukter (på sidan 1510) och Produktfält (på sidan 493).
Kvantitet	Antalet kampanj- eller utbildningsartiklar som lämnats till kontakten. Kvantiteten måste vara ett tal mellan 1 och 9998.
Max. per tilldelning	Det högsta antal kampanjartiklar som får lämnas under tilldelningsperioden.
Produktkategori	Produktkategorin så som den definierats av produktadministratören på företaget. (Skrivskyddat.) Den kan till exempel vara något av följande: <ul style="list-style-type: none"> ■ Varuprovsleveranser ■ Kampanjartikelleverans ■ Specifierade produkter
Samtalsdatum	Datum för kundsamtal. (Skrivskyddat.)
Max. per samtal	Det högsta antal kampanjartiklar som får lämnas under ett samtal. (Skrivskyddat.)
Beräknad summa av kvantitetsallokering	Det totala antalet kampanjartiklar som lämnats (hittills) under tilldelningsperioden. (Skrivskyddat.)

1 Spara posten.

Upprepa stegen om du vill lägga till fler rader för säljaktivitetsartiklar i samtalsposten.

I proceduren nedan beskrivs hur du sparar samtalsinformation som en mall.

Så här sparar du informationen som en mall:

- På sidan Samtalsinformation klickar du på lämplig knapp:

- **Spara som privat smart samtal.** Begränsar mallen till eget bruk.
 - **Spara som allmänt smart samtal.** Läger till mallen i listan så att andra kan använda den.
- Obs!** Varje gång du klickar på knappen sparas posten som ett separat smart samtal. Den här sidan i applikationen förblir öppen.

I proceduren nedan beskrivs hur du skickar samtalsdetaljsinformation för lagerbevakning.

Så här skickar du detaljinformationen om samtalet för lagerbevakning

- När all information har angetts och sparats på sidan Samtalsdetalj klickar du på Skicka (längst upp på sidan Samtalsdetalj) för att skicka informationen som en utbetalningstransaktion som används inom bearbetningen av varuprovshantering.

Massamtalsplanering

Du kan skapa ett planerat samtal för en eller flera kunder på följande sätt:

- Från sidan Kontodetalj eller Kontaktdetalj med statusen Planerad.
Mer information om hur du skapar ett planerat samtal för en kund från sidan Kontodetalj eller Kontaktdetalj finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128).
- Från sidan Kontolista eller Kontaktlista med funktionen Massamtalsplanering.
Mer information om hur du skapar ett planerat samtal för flera kunder från sidan Kontolista eller Kontaktlista med funktionen Massamtalsplanering finns i följande procedurer.

Observera följande när du planerar samtal:

- När statusen för samtalet är inställd på Planerad visas samtalet markerat med rött teckensnitt i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidan.
I sektionen Planerade samtal på kalendersidan anges säljarens planerade samtal två veckor framåt i kronologisk ordning och följande information visas för varje planerat samtal: samtalsdatum och starttid, klockslag, ämne, kontakt som ska besökas och övrig adressinformation för kontakten.
Färgkodningen som används i sektionen Planerade samtal på kalendersidan ser ut på följande sätt:
 - Försenade planerade samtal med en starttid som har förfallit visas med rött teckensnitt.
 - Kommande planerade samtal med en starttid som infaller i framtiden visas med blått teckensnitt.

Obs! Om du vill kunna se de planerade samtalen i kalendern och i sektionen Planerade samtal på kalendersidan måste du ha behörigheten **Samtal: Kalender - planerade samtal i din användarroll**.
- När statusen för samtalet är inställd på något annat än Planerad visas samtalet markerat med blått teckensnitt i kalendern.

Du kan skapa ett planerat samtal för upp till 25 kunder genom att använda funktionen Massamtalsplanering i Oracle CRM On Demand. Använd följande procedur om du vill skapa ett planerat samtal för flera kontakter.

Så här skapar du ett planerat samtal för flera kontakter åt gången

- 1 Gå till hemsidan för kontakter.
- 2 Välj önskad kontaktlista i sektionen Kontaktlistor på sidan.
- 3 På sidan Kontaktlista klickar du på Meny och väljer Massamtalsplanering.
- 4 På sidan Planerade samtal fyller du i följande information för varje kontakt som du vill inkludera i massamtalsplanen:
 - Ange vilken veckodag du planerar att ringa.
De giltiga alternativen är: Söndag, Måndag, Tisdag, Onsdag, Torsdag, Fredag och Lördag.
 - Ange en lämplig tid att ringa.
De giltiga alternativen är: Tidigt på morgonen (7:00 till 9:00), Morgon (9:00 till 11:00), Mitt på dagen (11:00 till 13:00), Tidigt på eftermiddagen (13:00 till 15:00), Eftermiddag (15:00 till 17:00), Tidigt på kvällen (17:00 till 19:00), Sen kväll (19:00 till 21:00) och Sent på natten (21:00 till 23:00).
- 5 Klicka på Slutför.
På kalendersidan är nu alla planerade samtal synliga i kalendern i rött teckensnitt och i sektionen Planerade samtal på sidan, förutsatt att du har behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal i din användarroll. Ovanför kalendern visas ett informationsmeddelande med antalet planerade samtal som har skapats.
- 6 Klicka på lämplig länk i kalendern eller på lämplig ämneslänk i sektionen Planerade samtal på kalendersidan om du vill öppna sidan Samtalsdetalj.
Följande fältdata fylls i automatiskt för varje ny samtalspost som skapas via Massamtalsplanering:
 - Fältet Status får värdet Planerad.
 - Startdatumet har ett värde som kombinerar Veckodag och Lämplig tid att ringa.
 - Fältet Slutdatum får ett värde som motsvarar startdatumet plus 30 minuter.
 - Fältet Ämne har ett värde för arbetssamtal plus kontaktnamnet för samtalen som skapas från kontaktlistan, eller kontosamtal plus kontonamnet för samtalen som skapas från kontolistan.
 - Fältet Typ får värdet Samtal.
- 7 Fyll i eller uppdatera nödvändig information i de återstående fälten på sidan Samtalsdetalj.
Om du till exempel vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall för smarta samtal klickar du på sökikonen bredvid fältet Smart samtal och väljer det smarta samtalet.
Mer information om fälten på sidan Samtalsdetalj finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128).
- 8 Om det krävs lägger du till rader i samtalsposten och klickar sedan på antingen Spara som privat smart samtal eller Spara som allmänt smart samtal.

Du kan länka information om specificerade produkter, information om varuprovsleveranser och kampanjartiklar till samtalsposten. Mer information om hur du lägger till rader i en samtalspost finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128).

Använd följande procedur om du vill skapa ett planerat samtal för flera konton.

Så här skapar du ett planerat samtal för flera konton åt gången

- 1** Gå till hemsidan för konton.
- 2** Välj önskad kontolista i sektionen Kontolistor på sidan.
- 3** På sidan Kontolista klickar du på Meny och väljer Massamtalsplanering.
- 4** På sidan Planerade samtal fyller du i följande information för varje konto som du vill inkludera i massamtalsplanen:
 - Ange vilken veckodag du planerar att ringa.
De giltiga alternativen är: Söndag, Måndag, Tisdag, Onsdag, Torsdag, Fredag och Lördag.
 - Ange en lämplig tid att ringa.
De giltiga alternativen är: Tidigt på morgonen (7:00 till 9:00), Morgon (9:00 till 11:00), Mitt på dagen (11:00 till 13:00), Tidigt på eftermiddagen (13:00 till 15:00), Eftermiddag (15:00 till 17:00), Tidigt på kvällen (17:00 till 19:00), Sen kväll (19:00 till 21:00) och Sent på natten (21:00 till 23:00).
- 5** Klicka på Slutför.
På kalendersidan är nu alla planerade samtal synliga i kalendern i rött teckensnitt och i sektionen Planerade samtal på sidan, förutsatt att du har behörigheten Samtal: Kalender - planerade samtal i din användarroll. Ovanför kalendern visas ett informationsmeddelande med antalet planerade samtal som har skapats.
- 6** Klicka på lämplig länk i kalendern eller på lämplig ämneslänk i sektionen Planerade samtal på kalendersidan om du vill öppna sidan Samtalsdetalj.
Följande fältdata fylls i automatiskt för varje ny samtalspost som skapas via Massamtalsplanering:
 - Fältet Status får värdet Planerad.
 - Startdatumet har ett värde som kombinerar Veckodag och Lämplig tid att ringa.
 - Fältet Slutdatum får ett värde som motsvarar startdatumet plus 30 minuter.
 - Fältet Ämne har ett värde för arbetssamtal plus kontaktnamnet för samtalen som skapas från kontaktlistan, eller kontosamtal plus kontonamnet för samtalen som skapas från kontolistan.
 - Fältet Typ får värdet Samtal.
- 7** Fyll i eller uppdatera nödvändig information i de återstående fälten på sidan Samtalsdetalj.
Om du till exempel vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall för smarta samtal klickar du på sökikonen bredvid fältet Smart samtal och väljer det smarta samtalet.

Mer information om fälten på sidan Samtalsdetalj finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128).

- 8 Om det krävs lägger du till rader i samtalsposten och klickar sedan på antingen Spara som privat smart samtal eller Spara som allmänt smart samtal.

Du kan länka information om specificerade produkter, information om varuprovsleveranser och kampanjartiklar till samtalsposten. Mer information om hur du lägger till rader i en samtalspost finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128)
- [Leverera varuprov vid säljbesök](#) (på sidan 483)

Justera meddelandesvar

Ett *meddelandesvar* är en återkoppling från åhörarna under en presentation av en meddelandeplan under en viss period. Återkopplingen baseras på musklick eller motsvarande som har gjorts av presentatören. Sådana återkopplingar samlas kontinuerligt in via en meddelandeplansleverans och spåras med hjälp av tiden och det specifika meddelandeplansobjektet som presenteras. Mer information om meddelandeplaner finns i [Meddelandeplaner](#) (på sidan 509).

Meddelandesvaren som visas hämtas och fylls i från den programvara för anpassad innehållsleverans (PCD). De svar som är relevanta för tidigare interaktioner måste visas i Oracle CRM On Demand. Endast administrativa personer som är bemyndigade att retroaktivt justera svar på meddelandeplaner bör ges behörighet att ändra svaren.

Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna arbeta med sidorna för meddelandesvar.

Obs! Den här funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Så här justerar du ett meddelandesvar

- 1 Rulla ned till sektionen för meddelandesvarsrelaterade objektet och klicka på Ny.

Obs! Om sektionen Meddelandesvar inte visas på din samtalsdetaljsida eller lösningsdetaljsida lägger du till den genom att följa instruktionerna i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638) eller också kontaktar du företagsadministratören.

- 2 Visa och justera följande fälten (om det behövs) på redigeringsidan för meddelandesvar.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för meddelandesvar	

Fält	Beskrivning
Meddelandeplan	Meddelandeplanen som visas för ett visst meddelandesvar. Välj en meddelandeplan genom att klicka på väljarikonen.
Sekvens	Sekvensnumret för meddelandeplansobjektet som motsvarar ett visst svar. (Obligatoriskt fält.)
Meddelandeplan, objekt	I fältet anges det specifika meddelandeplansobjektet som visas med meddelandeplanen.
Lösning	Det underliggande multimedie- eller grafikfilinnehållet som är ämnet för svaret. (Obligatoriskt fält.)
Svar	De förkonfigurerade värdena för svar är följande: Fortsätt diskussion, Data krävs, Accepterad, Inget intresse och Avslagen. Välj ett värde i listrutan. (Obligatoriskt fält.)
Anteckningar	Ytterligare beskrivande information om svaret.
Sektion	En presentationsobjektkomponent (till exempel ett diagram) som kan aktiveras under en presentation av presentatören. Komponenten är ämnet för ett visst svarsvärde.
Starttid	Början på svarsperioden när det första meddelandet togs emot. Om du vill justera klickar du på kalenderikonen och väljer startdatum och starttid. (Obligatoriskt fält.)
Sluttid	Slutet på svarsperioden när det sista meddelandesvaret togs emot. Om du vill justera klickar du på kalenderikonen och väljer startdatum och starttid. (Obligatoriskt fält.)
Tidslängd	Perioden (i sekunder) mellan starttiden och sluttiden.
Uppföljning	Presentatören markerar kryssrutan under presentationen av en meddelandeplan när en uppföljningsbegäran har skickats för ett visst segment i meddelandeplanen. (En uppföljningsbegäran kan innehålla sändning av litteratur och så vidare.) Fältet är obligatoriskt och är som standard inte markerat.

- 3** Spara posten om du har justerat något av fälten.

Schemalägga bokningar med andra

Gör följande när du vill schemalägga en bokning och informera andra om bokningen:

- 1** Skapa en bokning.
- 2** Bjud in kontakter och användare.

När bokningar med andra schemaläggs i applikationen görs det skillnad på:

- **Kontakter.** Kunder, partner och andra som är registrerade som kontaktposter i din företagsinformation.

- **Användare.** Användare av Oracle CRM On Demand på ditt företag.

3 Kontrollera användarnas tillgänglighet

Du kan visa användarnas tillgänglighet, men inte kontakternas, eftersom du inte har tillgång till kalendrar utanför applikationen.

Obs! För att du ska kunna utföra det här steget måste din användarroll ha behörigheten **Dela kalender**.

4 Skicka meddelande om bokningen till alla inbjudna.

Så här lägger du till inbjudna till bokningen

1 Skapa mötet, ange mötesinformationen och spara posten.

2 På sidan Bokning, detaljer rullar du ned till sektionen Kontakter och klickar på Lägg till.

Obs! Du måste kanske lägga till sektionerna **Kontakt** och **Användare** i din layout. Instruktioner om detta finns i [Ändra layout på detaljsidor \(på sidan 638\)](#).

3 I sökfönstret kan du välja en befintlig kontakt eller klicka på Ny och skapa kontaktposten.

De valda kontakterna visas i alfabetisk ordning.

4 Klicka på OK.

Obs! Om du vill byta kontakten som visas som Primär kontakt klickar du på länken Redigera bredvid bokningen på sidan Kalender. Klicka på sökningsikonen bredvid fältet Primär kontakt på sidan Bokning, redigera, välj en ny primär kontakt och klicka på Spara. Den primära kontakten visas i kalenderöversikten. Den nya primära kontakten läggs även till i sektionen Kontakter på sidan Bokning, detaljer, om den inte redan finns där.

5 Rulla ned till sektionen Användare och klicka på Lägg till på sidan Bokning, detaljer.

6 I sökfönstret väljer du de användare som du vill bjuda in till bokningen.

Listan som visas i sökfönstret innehåller alla användare av Oracle CRM On Demand på ditt företag.

7 Klicka på Spara.

Så här kontrollerar du användarnas tillgänglighet

1 Klicka på Användartillgänglighet på detaljsidan för möten.

Din användarroll måste ha behörigheten **Dela kalender** för att knappen Användartillgänglighet ska visas.

En kombinerad kalender visas som innehåller listan över användarna och deras kalendrar. Raderna för de användare som inte delar sina kalendrar med dig visas som tomma fält.

Om du vill visa information om upptagen tid som visas i kalendern placerar du pekaren över bokningen.

- 2 Om du vill visa tillgängligheten på en annan dag kan du
 - klicka på pilarna i kalenderhuvudet och på så sätt bläddra till nästa eller föregående dag
 - klicka på kalenderikonen i kalenderhuvudet
- 3 Uppdatera datum och tid för bokningen, om det behövs.
- 4 Spara posten.

Varning! Inget varningsmeddelande visas om du skapar överlappande möten.

Så här skickar du ett e-postmeddelande till de inbjudna (kontakter och användare)

- 1 Klicka på Skicka e-post på sidan Bokning, detaljer.
- 2 Ett e-postmeddelande med följande information öppnas:
 - **Till.** Inbjudna (kontakter och användare)

Om din lista innehåller fler än 70 inbjudna skickas e-postmeddelandet även de övriga inbjudna, men deras e-postadresser visas inte på raden Till.
 - **Ämne.** Ordet *Bokning* följt av fältvärden för ämne, plats, startdatum, starttid, slutdatum och sluttid.

Visa andras kalendrar

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att dela kalendern.

Du kan visa:

- En annan användares kalender

Du kan visa enskilda kalendrar för användare i din grupp (om du är medlem i en grupp) eller användare som rapporterar till dig, och kalendrar för andra användare som delar sin kalender med dig.
- En gruppkalender (om du är medlem i en grupp) som kombinerar kalendrarna för alla medlemmar i din grupp till en enda kalendervy

Obs! Listan visar användarna i alfabetisk ordning. Om listan är längre än tio användare rullar du nedåt i listan för att visa fler användares kalendrar.

Mer information om grupper finns i [Grupphantering](#) (på sidan 1240).
- Anpassade vyer som kombinerar andra användares kalendrar

Till exempel kanske du arbetar på ett speciellt kort projekt med ett antal användare för olika funktioner. Om du konfigurerar en anpassad vy som endast inkluderar kalendrarna för dessa

användare kan du se deras schema i en enskild vy. När du konfigurerar en anpassad kalendervy kan du lägga till följande användare i vyn:

- Användare som är medlemmar i din grupp (om du är medlem i en grupp)
- Användare som uttryckligen delar sin kalender med dig eller en av dina underordnade

Mer information om konfiguration av kalendervyer finns i [Lägga till anpassade kalendervyer](#) (finns "[Lägga till anpassade vyer för kalendern](#)" på sidan 145).

Kalendrarna visar den lokala tiden, från 7:00 till 19:00. Endast inbjudna och ägare till bokningar kan visa information för privata bokningar.

Visa en annan användares kalender

- 1 På sidan Kalender klickar du på fliken Användare vid behov.
- 2 I namnlisten klickar du på sökningsikonen och klickar på användarens Efternamn i sökfönstret.
Den användarkalendern visas i vyn Användare.

Obs! Endast användare som delar sin kalender med dig, och användare som är medlemmar i din grupp, kan väljas.

Gå tillbaka till den egna kalendern snabbt

- Klicka på knappen Min kalender i namnlisten.

Visa en kombinerad kalender för alla gruppmedlemmar

- 1 På sidan Kalender klickar du på fliken Grupp.
- 2 I den kombinerade kalendern kan du:
 - Klicka på användarens namn för att gå till användarens personliga kalender.
 - Klicka på datumet för att gå till gruppvyn för den dagen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om anpassade kalendervyer:

[Lägga till anpassade vyer för kalendern](#) (på sidan 145)

Sidan Kalenderinställning

Klicka på ett avsnitt om du vill se instruktioner för hur du gör följande från sidan Kalenderinställning:

- [Dela kalender](#) (på sidan 144)

- [Ställa in standardvyn för kalendern](#) (på sidan 144)
- [Lägga till anpassade vyer för kalendern](#) (på sidan 145)

Obs! Kalendern fungerar enbart enligt den gregorianska kalendern. Den kan inte ställas in för andra kalendersystem.

Dela kalender

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att dela kalendern.

Om du vill utöka tillgången till din kalender till andra personer än dina gruppmedlemmar måste du dela ut kalendern särskilt till varje ny person.

Så här delar du din kalender:

- 1 Klicka på Kalenderinställning på kalendersidorna.
- 2 Klicka på Dela kalender på sidan Kalenderinställning.
Om du är medlem i en grupp visas en lista över medlemmarna i gruppen i sektionen Standarddelning.
- 3 Klicka på Lägg till användare i sektionen Min kalenderdelningslista.
- 4 Välj de användare du vill dela din kalender med på sidan Delad kalender.
- 5 Spara dina ändringar.

Ställa in standardvyn för kalendern

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att dela kalendern.

Du kan ställa in den standardvy du vill ska visas när du klickar på fliken Kalender.

Så här ställer du in en standardkalendervy

- 1 Klicka på Kalenderinställning på kalendersidorna.
- 2 Klicka på Standardkalendervy på sidan Kalenderinställning.
- 3 Välj en kalendervy på sidan Standardkalenderinställningar.
- 4 Spara dina ändringar.

Lägga till anpassade vyer för kalendern

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att dela kalendern.

Om du är medlem i en grupp (och din roll har behörighet att dela kalendern) kan du automatiskt visa en sammanslagen kalender som kombinerar kalendrarna för alla medlemmar i din grupp till en enda kalendervy. Kanske vill du dock konfigurera olika kombinerade kalendervyer så att de passar dina specifika behov. Om du vill konfigurera kombinerade kalendervyer lägger du till en anpassad vy.

Till exempel kanske du arbetar på ett speciellt kort projekt med ett antal användare över funktionsgränserna. Om du konfigurerar en anpassad vy som endast inkluderar kalendrarna för dessa användare kan du se deras schema i en enskild vy. När du konfigurerar en anpassad kalendervy kan du lägga till följande användare i vyn:

- Användare som är medlemmar i din grupp (om du är medlem i en grupp)
- Användare som uttryckligen delar sin kalender med dig

Obs! I anpassade vyer kan du inte ändra veckans startdag eller dagens starttid.

Så här lägger du till en anpassad kalendervy

- 1 Klicka på länken Kalenderinställning på kalendersidorna.
- 2 Klicka på Hantera gruppvyer på sidan Kalenderinställning.
På sidan Hantera vyer visas ditt gruppnamn i sektionen Standardvyer.
- 3 Klicka på Lägg till.
- 4 På sidan Hantera vyer anger du ett namn och en beskrivning för vyn.

Obs! Du kan inte välja en hel grupp att dela kalendrar med. I stället måste du i en anpassad vy lägga till varje medlem i den gruppen som en användare.

- 5 Spara posten.
- 6 På sidan Hantera vyer klickar du på namnet för den nya gruppen.
Detaljsidan för hantering av vyer visas.
- 7 Klicka på Lägg till medlemmar och välj användarna.
- 8 Spara posten.
Den nya vyn visas i listrutan på fliken Kalendergrupp.

Visa gruppuppgiftslistor

Om företaget använder gruppstilldelningsalternativet kan du visa den sammanställda listan med uppgifter som ägs av medlemmarna i din grupp. Mer information om grupper finns i [Grupphantering](#) (på sidan 1240).

Så här visar du gruppuppgiftslistor:

- 1 På sidan Kalender klickar du på fliken Gruppuppgifter.
- 2 Välj den lista med uppgifter som du vill visa från listrutan.
Uppgiftslistorna innehåller alla uppgifter som medlemmarna i din grupp har skapat (utom de uppgifter som användarna har markerat som privata).

Använda bedömningsskript för aktivitet

Företagsadministratören kan ha ställt in bedömningsskript som hjälper dig att samla ihop information om och utvärdera aktiviteter, till exempel uppgifter, bokningar och säljbesök. Ett *bedömningsskript* består av en serie frågor som du använder för att samla in kunddata. Dina svar bedöms, tilldelas en vikt och jämförs med en angiven tröskel för att fastställa ett korrekt resultat eller en lämplig åtgärd.

Obs! För närvarande är inte aktivitetsbedömningarna aktiverade för smarta samtal.

Innan du börjar. Om du ska använda bedömningsskript måste din användarroll vara konfigurerad så att du kan komma åt bedömningsposterna. Mer information om dessa inställningar finns i [Om bedömningsskript](#) (på sidan 1517).

Så här använder du ett bedömningsskript för aktivitet

- 1 Välj aktiviteten.
Mer information om hur du väljer aktiviteter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42). Mer information om aktiviteter finns i [Kalender och aktiviteter](#) (på sidan 119).
- 2 På detaljsidan (detaljsidan för samtal, bokningar eller uppgifter) för aktiviteten bläddrar du nedåt till sektionen Aktivitetsbedömning och klickar på Lägg till.
Obs! Om sektionen Aktivitetsbedömning inte visas klickar du på länken Redigera layout.
- 3 Sök efter det relevanta skriptet i sökfönstret, och klicka sedan på Välj. Du kan använda filterfälten längst upp i sökfönstret för att filtrera skriptlistan.
- 4 På sidan Aktivitetsbedömningar väljer du ett svar för varje skriptfråga och klickar på Spara.
Detaljsidan (detaljsidan för samtal, bokningar eller uppgifter) för aktiviteten visas igen.
Beroende på resultatet för skriptet kan det hända att vissa av fälten i posten inte har uppdaterats automatiskt.

Aktivitetsfält

Använd sidan Uppgift, redigera om du vill lägga till en uppgift eller uppdatera detaljer för en befintlig uppgift. Använd sidan Bokning, redigera om du vill lägga till en bokning eller uppdatera detaljerna för en befintlig

bokning. Använd sidan Samtal, redigera om du vill uppdatera detaljerna för ett befintligt planerat samtal. Redigeringsidorna visar en fullständig uppsättning fält för en uppgift eller en bokning.

Tips! Du kan också redigera aktiviteterna på sidan Aktivitetslista och på sidorna med boknings-, uppgifts- och samtalsdetaljer. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

I följande tabell finns mer information om några fält som finns tillgängliga på sidorna Uppgift, redigera och Bokning, redigera. Mer information om fälten som finns tillgängliga på sidan Samtal, redigera finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128).

Fält	Beskrivning
Konto	Konto som är länkat till aktiviteten.
Godkännandestatus	Postens godkännandestatus när uppgiften skapas. Fältet visas inte som standard. Företagsadministratörer kan lägga till fältet i layouten på aktivitetssidan. De kan också använda fältet för att hjälpa till i uppföljningen av postgodkännanden för partnerrelationshanteringen. Fältet kan fyllas i med hjälp av ett arbetsflöde. Mer information om arbetsflödet Skapa uppgift finns i Skapa arbetsflödesåtgärder: Skapa uppgift (på sidan 1266). Mer information om hur du konfigurerar partnerrelationshantering finns i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Resultat av samtal	Resultatet av aktivitetstypen Födelsedagssamtal, Hänvisningssamtal eller Granskningssamtal, t.ex. Inget svar, Möte, Håll kontakten eller Stängd fil. När du anger ett värde i det här fältet blir det skrivskyddat.
Kampanj	Kampanjen som är länkad till aktiviteten.
Slutförandedatum	Datumet och tiden då aktiviteten slutfördes. För uppgifterna fylls det här fältet i automatiskt när statusfältet har ställts in på Slutförd eller när någon har klickat på knappen Markera som slutförd. För bokningarna ställs slutförandedatumet automatiskt in på samma värde som slutdatumet när bokningen skapas och sparas. Om fältet Slutförandedatum inte har konfigurerats som ett skrivskyddat fält kan du ange ett datum i det här fältet som inte är samma som slutdatumet för bokningen.
Slutförd	Den här kryssrutan markeras automatiskt när en uppgift markeras som slutförd.
Primär kontakt	Primär kontakt som är länkad till den här aktiviteten. För företag som använder gruppfunktionen finns den primära kontakten på kalendervyn.
Delegerad av	Användaren som skapade uppgiften och sedan tilldelade en annan användare uppgiften. Fältet fylls automatiskt i när uppgiften har delegerats.
Beskrivning	Ytterligare information om den här aktiviteten. Begränsat till 16 350 tecken.
Sista datum	Datum uppgiften ska göras (gäller endast uppgifter).

Fält	Beskrivning
Sluttid	Datumet och tiden då bokningen infaller (gäller endast bokningar). Standardvärdet är dagens datum och 13:00. Det här fältet uppdateras automatiskt i Oracle CRM On Demand då bokningens starttid och tidsåtgång används.
Kundämne	Kundämne som är länkat till aktiviteten.
Plats	Plats där bokningen äger rum (gäller endast bokningar).
Ändrad av	Namnet på personen som skapar eller uppdaterar aktivitetsposten följt av datum och tid då posten skapades eller uppdaterades. Systemgenererat.
Affärsmöjlighet	Affärsmöjlighet som är kopplad till aktiviteten.
Ägare	Ägare för aktiviteten.
Prioritet	Prioritetsnivån, till exempel 1-Hög, 2-Medium eller 3-Låg. Prioritetsnivån används bara till uppgifter. Standardvärdet är 3-Låg. Obs! Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.
Privat	Indikerar att aktivitetsposten endast kan ses av dig även om aktiviteten är länkad till en post som är synlig för andra. När du synkroniserar med Microsoft Outlook kan du konfigurera ett filter för att exkludera Privata poster från att överföras till Oracle CRM On Demand med det här fältet. Mer information finns i Synkronisera med PIM (på sidan 657).
Avslagsorsak	Anger varför objektet returnerades eller avslogs. Fältet visas inte som standard. Företagsadministratörer kan lägga till fältet i layouten på aktivitetssidan. De kan också använda fältet för att hjälpa till i uppföljningen av postgodkännanden för partnerrelationshanteringen. Fältet kan fyllas i med hjälp av ett arbetsflöde. Mer information om arbetsflödet Skapa uppgift finns i Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1266). Mer information om hur du ställer in partnerrelationshantering finns i Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Serviceärende	Serviceärende som är kopplat till aktiviteten.
Starttid	Datum och tid mötet börjar (gäller endast bokningar). Standardvärdet är dagens datum och 12.00.
Status	Uppgiftens status, t.ex. Avslutade, Uppskjuten, Pågående, Väntar på någon annan eller Inte startad. Standardvärdet är Pågående.
Ämne	Rubrik eller kort beskrivning av aktiviteten.
Deltyp	Godkännandets objekttyp. Fältet visas inte som standard. Företagsadministratörer kan lägga till fältet i layouten på aktivitetssidan. De kan också använda fältet för att hjälpa till i uppföljningen av postgodkännanden för partnerrelationshanteringen. Fältet kan fyllas i med hjälp av ett arbetsflöde. Mer information om arbetsflödet Skapa uppgift finns i Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1266). Mer information om hur du ställer in partnerrelationshantering finns i Oracle CRM On Demand for Partner

Fält	Beskrivning
	Relationship Management Configuration Guide.
Typ	För uppgifter hänvisar detta till en kategori, t.ex. Godkännande, Födelsedagssamtal, Samtal, Korrespondens, Demonstration, E-post, Händelse, Fax, Lunch, Möte, Personlig, Presentation, Övrigt, Hänvisningssamtal, Granskningssamtal eller Att göra.
Typ	På sidan Aktivitetslista hänvisar detta till typen av aktivitet, antingen Uppgift eller Bokning.

3 Marknadsföring

Oracle CRM On Demand har följande posttyper för marknadsföringsinformation:

- **Kampanjer.** Använd sidorna när du vill hantera marknadsföringskampanjer och generera kvalificerade kundämnen och affärsmöjligheter.
- **Kundämnena.** Använd sidorna när du vill följa upp kundämnena för nya affärsmöjligheter och automatisera processen för kundämniskonvertering.

Hantera marknadsföring

Använd följande processer för att hantera marknadsföring:

- 1 [Hantera kampanjer](#) (finns "[Hantera kampanjer](#)." på sidan 151).
- 2 [Hantera kundämnena](#) (på sidan 152).

Hantera kampanjer.

Så här hanterar du kampanjer:

- 1 Skapa en kampanjpost. Se [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Kampanjfält](#) (på sidan 158).
- 2 Tilldela kampanjmottagare. Se [Välja ut kontakter för kampanjer](#) (på sidan 156).
- 3 Om det gäller en e-postkampanj förbereder du innehållet i e-postmeddelandet. Mer information finns i onlinehjälpen i Oracle Email Marketing On Demand.
- 4 Genomför kampanjen.
- 5 Följ upp kampanjen. Se [Registrera svar på kampanjer](#) (på sidan 157).
- 6 Mät hur effektiv kampanjen var. Se [Mäta kampanjeffektivitet](#) (på sidan 158).

- 7 Koppla kundämnen till kampanjen. Om kampanjen genererar kundämnen måste du koppla de nya kundämnena till den kampanj de kommer ifrån. Se [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för kundämnen](#) (på sidan 175).

Hantera kundämnen

Så här hanterar du kundämnen:

- 1 Ställ in regler för tilldelning av kundämnen. Se [Om tilldelningsregler](#) (på sidan 1291) och [Ställa in tilldelningsregler](#) (på sidan 1295).
- 2 Ställ in konverteringsregler för kundämnen. Se [Kundämnen](#) (på sidan 160) och [Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering](#) (på sidan 1302).
- 3 Ställ in layouter för kundämneskonvertering. Se [Skapa layouter för kundämneskonverteringar](#) (på sidan 1302).
- 4 Skapa kvalificeringsskript för kundämnen. Se [Använda kvalificeringsskript för kundämnen](#) (på sidan 169).
- 5 Kvalificera kundämnet. Se [Kvalificera kundämnen](#) (på sidan 169).
- 6 Konvertera eller avslå kundämnet.

Du kan konvertera kundämnen till poster för konto, kontakt, affärsregistrering eller affärsmöjlighet. Se [Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter](#) (på sidan 171). Om du bestämmer att ett kundämne inte är värdefullt kan du ta bort det från kundämneshanteringen. Se [Avslå kundämnen](#) (på sidan 174).

Kampanjer

Skapa, uppdatera och bevaka kampanjer med hjälp av kampanjsidorna. En *kampanj* är ett medel du använder när du vill skicka ett marknadsföringsbudskap till en eller flera grupper, inklusive befintliga och potentiella kunder. Vanligtvis innehåller kampanjer erbjudanden som förmedlas via olika kommunikationskanaler för att kunna behålla gamla kunder eller skaffa nya. Målet är att skapa intresse för företagets produkter och tjänster.

Med hjälp av kampanjer kan du göra följande:

- Spara kampanjinformation, t.ex. budgeterade kostnader jämför med aktuella kostnader, målkundämnen och marknadsföringsmaterial (till exempel broschyrer och grafik) på ett och samma ställe.
- Dela kampanjvyer med marknadsföringsteamet och dela enhetlig kampanjinformation med ditt säljteam i realtid.
- Se resultaten av kampanjen genom att visa kundämnen och affärsmöjligheter som har skapats för varje kampanj.
- Använda rapporter byggda på förhand för att mäta resultat och avkastning på investering för kampanjaktiviteterna i realtid.
- Göra historiska jämförelser mellan aktuella och tidigare kampanjer för att identifiera trender.

Sälj- och marknadsföringschefer kan importera kundämnen och länka dem till en befintlig kampanj. Information om kundämnen måste först formateras till en fil med kommaavgränsade värden (.csv)

Kampanjer, kundämnen, affärsmöjligheter och kontakter

Under en kampanj kan du skapa flera kundämnen som är kopplade till kampanjen. Om du konverterar några av kundämnena till affärsmöjligheter, kontakter eller konton flyttas också kopplingen från det ursprungliga kundämnet till det nya objektet. Exempel: Kampanj A skapar 100 kundämnen, L1 till L100. Du kopplar alla kundämnena till kampanj A. Du bedömer att kundämnena L1 till L90 aldrig kommer att ge någon intäkt. Kundämnena L91 till L100 bedöms däremot att kunna ge intäkter och du konverterar dem till affärsmöjligheterna O1 till O10. Alla affärsmöjligheterna kopplas automatiskt till kampanj A. Flera månader senare vill du kontrollera hur effektiv kampanj A har varit. Du går igenom kampanjen och ser att det finns 100 kundämnen och tio affärsmöjligheter kopplade till den. Sedan kan du jämföra resultaten med tidigare kampanjer eller dina förväntningar och göra eventuella justeringar.

Obs! Om företagsadministratören lägger till anpassade fält för kundämnen överförs inte dessa fält till affärsmöjlighetsposterna när kundämnet konverteras till en affärsmöjlighet eller kontakt. Ett undantag är om företagsadministratören ställer in ytterligare mappning via funktionen Mappning av kundämneskonvertering. Mer information om mappning av kundämnesfält finns i [Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering](#) (på sidan 1302).

Arbeta med hemsidan för kampanjer

Hemsidan för kampanjer är utgångspunkten för hanteringen av kampanjer.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för kampanjer. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en kampanj

Du kan skapa en kampanj genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade kampanjer. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Kampanjfält](#) (på sidan 158).

Arbeta med kampanjlistor

I sektionen Kampanjlistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kampanjer.

Kampanjlista	Filter
Alla aktiva kampanjer	Kampanjer där fältet Status är inställt på Aktiv.
Alla slutförda kampanjer	Kampanjer där fältet Status är inställt på Slutförd.

Kampanjlista	Filter
Alla planerade kampanjer	Kampanjer där fältet Status är inställt på Planerad.
Nyligen skapade kampanjer	Alla kampanjer, sorterade per skapandedatum, med den senaste skapade kampanjen överst på listan.
Nyligen ändrade kampanjer	Alla kampanjer, sorterade per ändringsdatum, med den senaste ändrade kampanjen överst på listan.
Alla kampanjer	Inga. Listan visar alla kampanjer för ditt företag, sorterade per kampanjnamn, i stigande ordning.
Mina nyligen ändrade kampanjer	Alla kampanjer som ägs av dig. Listan sorteras per ändringsdatum, med den senaste ändrade kampanjen överst på listan.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade kampanjer

I sektionen Mina nyligen visade kampanjer visas de kampanjer som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Arbeta med kampanjuppgifter

I sektionen Kampanjuppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum och prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.
- Klicka på kampanjens namn om du vill visa den kampanj som uppgiften är associerad med.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

Visa aktiva kampanjer

I sektionen Aktiva kampanjer visas en lista över de kampanjer som körs för närvarande.

- Klicka på fältet Kampanj om du vill visa en aktiv kampanj.
- Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Rapportsektioner

På hemsidan för kampanjer visas eventuellt en eller flera rapportsektioner. Företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan. I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen Aktiv kampanjstatus.

Använda rapporter för att mäta kampanjeffektivitet

På hemsidan för kampanjer visas eventuellt en eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan). I standardapplikationen visas sektionen Statusen Aktiv kampanj där du kan se en analys av alla aktiva kampanjer. Mer information om hur du använder sektionen Statusen Aktiv kampanj finns i [Mäta kampanjeffektivitet](#) (på sidan 158).

Lägga till sektioner på din hemsida för kampanjer

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för kampanjer, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för kampanjer

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för kampanjer.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera kampanjer

Utför följande uppgifter för att hantera kampanjer:

- [Välja ut kontakter för kampanjer](#) (på sidan 156)
- [Registrera svar på kampanjer](#) (på sidan 157)
- [Avsluta kampanjer](#) (på sidan 157)
- [Mäta kampanjeffektivitet](#) (på sidan 158)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)

- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Kampanjfält](#) (på sidan 158)
- [Arbeta med hemsidan för kampanjer](#) (på sidan 153)
- [Rapporter](#) (på sidan 697)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Välja ut kontakter för kampanjer

Du kan välja kontakter som du vill rikta en kampanj till.

Obs! Om företaget använder Segmenteringsguiden, som är en nedladdningsbar applikation som fungerar mellan Oracle CRM On Demand och Excel, kan du skapa segment som filtrerar poster enligt kriterier från ett antal posttyper. Information om hur du laddar ned och använder Segmenteringsguiden finns i [Använda Segmenteringsguiden](#) (på sidan 690).

Så här väljer du ut kontakter för kampanjer:

- 1 Välj kampanjen.

Instruktioner för hur du väljer kampanjer finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 På sidan Kampanjdetalj rullar du ned till avsnittet Mottagare och gör följande:

Obs! Om sektionen Mottagare inte visas på din detaljsida för kampanjer kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Mottagare i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte finns tillgänglig för att läggas till.

- Klicka på Lägg till för att välja en kontakt i taget.
- Om du vill ta bort en kontakt klickar du på länken Ta bort på den aktuella postens rad. Då tas posten bort utan att kontakten raderas.

- 3 Spara posten.

Information om hur du importerar kontakter från en fil finns i [Importera data](#) (på sidan 1488).

Registrera svar på kampanjer

När du vill registrera svaret på en kampanj, till exempel det faktum att en mottagare har bevistat ett evenemang, kan du bevaka detta i kampanjens mottagarsektion.

Så här registrerar du ett svar på en kampanj

1 Välj kampanjen.

Instruktioner för hur du väljer kampanjer finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

Obs! Om inte sektionen Mottagare visas på sidan Kampanjdetalj kan du lägga till den genom att klicka på Sidlayout.

2 På detaljsidan för kampanjen rullar du ned till sektionen Mottagare och klickar sedan på Redigera för den kontakt vars svar du vill registrera.

3 Fyll i uppgifterna på sidan Kampanjsvar, redigera.

Fält	Beskrivning
Leveransstatus	<p>Standardvärdena är Avvaktande, Skickat, Tillfällig avvisning, Permanent avvisning, Okänd avvisning, Mottaget och Öppnat. Företagsadministratören kan dock döpa om alternativen i listrutan.</p> <p>Om ditt företag använder Oracle Email Marketing On Demand uppdateras leveransstatusen för mottagaren automatiskt (endast för värdena Tillfällig avvisning, Permanent avvisning och Meddelande öppnat).</p>
Svarsstatus	<p>Standardvärdena är Klicka-igenom, RSVP – kommer att delta, RSVP – kommer inte att delta, Deltog, Konverterad till kundämne, Begärde mer information, Ja-krav till lista, Nej-krav från lista, Globalt ja-krav, Globalt nej-krav samt Meddelande öppnat. Företagsadministratören kan dock anpassa alternativen i den här listrutan.</p> <p>Om ditt företag använder Oracle Email Marketing On Demand uppdateras svarsstatusen automatiskt (endast för värdena Klicka-igenom, Ja-krav till lista, Nej-krav från lista, Globalt ja-krav, Globalt nej-krav och Meddelande öppnat).</p>

4 Spara posten.

Avsluta kampanjer

Du kan ändra kampanjens status för att ange att den är avslutad.

Så här avslutar du en kampanj:

- 1 På sidan Kampanjlista klickar du i fältet Status.
- 2 Välj statusvärdet Slutförd i listrutan.
- 3 Klicka på ikonen med den gröna bockmarkeringen i fältet Status för att spara posten.

Mäta kampanjeffektivitet

Sektionen Aktiv kampanjstatus på hemsidan för kampanjer visar en analys av alla aktiva kampanjer. Du kan använda informationen för att fastställa hur effektiva dina kampanjer är.

Så här visar du information om hur effektiva dina kampanjer är

- Gör följande i den här sektionen av hemsidan för kampanjer:
 - Placera pekaren över diagrammet för att se specifik information.
 - Klicka på ett segment för att granska en detaljerad rapport.
 - Ändra kategorierna i listorna för att visa samma data i ett annat perspektiv.
- Du kan till exempel visa kampanjanalyser efter ROI (avkastning på investerat kapital), konverteringsgrad för kundämne eller kostnad för varje kundämne.

Kampanjfält

På sidan Kampanj, redigera kan du lägga till en kampanj eller uppdatera information om en befintlig kampanj. På sidan Kampanj, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en kampanj.

Tips! Du kan också redigera kampanjer på sidan Kampanj, lista och Kampanj, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelkampanjinformation	
Källkod	Id-kod för kampanj. Kontrollera att du anger en unik kod. Det här fältet är begränsat till max 30 tecken.
Kampanjnamn	Beskrivande namn för kampanjen. Det här fältet är begränsat till max 100 tecken.

Fält	Beskrivning
Kampanjtyp	Typ av kampanj, t.ex. Annonser, Direktreklam, E-post, Händelse - övrigt, Händelse - Seminarium, Händelse - mässor, Lista - inköpt, Lista - hyrd, Övrigt, Referens - anställd, Referens - extern eller Webbplats.
Mål	Beskrivning av syftet med kampanjen, t.ex. Öka omsättningen med 10 %.
Åhörare	Målgrupp för kampanjen.
Erbjudande	Beskrivning av produkt eller service som erbjuds med kampanjen.
Status	<p>Kampanjstatus, t.ex.:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiv. Startdatum har passerat och slutdatum ligger i framtiden. ■ Avslutad. Startdatum och slutdatum har passerat. ■ Planerad. Startdatum och slutdatum ligger i framtiden. ■ Schemalagd. Du kan ange den här statusen manuellt för att visa att kampanjen är klar och kan köras ett visst datum vid en viss tidpunkt. ■ Kontakta support. I Oracle Email Marketing On Demand anges den här statusen automatiskt om det uppstår problem med kampanjen. <p>Du måste ställa in statusen. Systemet uppdaterar inte statusen automatiskt när kampanjen lanseras, om inte ditt företag använder Oracle Email Marketing On Demand. Om företaget använder Oracle Email Marketing On Demand tilldelas statusarna Aktiv, Slutförd eller Kontakta support automatiskt.</p>
Startdatum	Datum och tid då kampanjen startar. Standardvärdet är datum och tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Schemalagt datum och tid för kampanjens slut. Standardvärdet är datum och tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Kampanjvaluta	Ange kod (t.ex. SEK) för valutan som används för alla intäktsfält.
Kampanjplaninformation	
Intäktsmål	Intäkt som förväntas genereras av kampanjen.
Målkundämnen (nr)	Antal prospekt som är mål för kampanjen.
Budgerad kostnad	Belopp företaget har avsatt för den här kampanjen.
Faktisk kostnad	Belopp företaget spenderar på den här kampanjen.
Övrig information	

Fält	Beskrivning
Ägare	Alias för postens ägare. Ställs som standard in på kampanjens skapare. Normalt sett kan ägare uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas. Det här värdet påverkar vilka poster som ingår i rapporterna du eller dina chefer kör (från rapport- och infopanelssidorna).
Ändrad av	Namnet på personen som skapat eller senast uppdaterat kampanjposten, följt av datumet och klockslaget för uppdateringen. Systemgenererat.
Beskrivning	Beskrivning av kampanjen. Det här fältet är begränsat till max 16 350 tecken.

Kundämnen

Använd sidorna för kundämnen för att skapa, uppdatera och utvärdera kundämnen. Ett *kundämne* är en person som har visat intresse för dina produkter eller tjänster.

Du kan ange kundämnen manuellt eller också kan de tilldelas dig. Du kan följa upp tilldelade kundämnen när du vill undersöka om de kommer att generera inkomster för företaget. Kundämnesposter är praktiska när du vill samla in nya kunduppgifter. Du kan ange uppgifter om företaget, personen och företagsintresset i en enda post istället för att behöva skapa fyra olika poster för ett konto, en kontakt, en affärsregistrering och en affärsmöjlighet.

Ett kundämne går igenom hanteringsprocessen i följande faser: utvärdering, kvalificering och konvertering till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering. I stället för att kvalificera ett kundämne kan du ta bort det genom att arkivera det. Istället för att konvertera ett kvalificerat kundämne till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering kan du avslå det. Stegen beskrivs närmare längre fram i detta avsnitt.

Utvärdera kundämnen

Under utvärderingen utför personen som utvärderar kundämnet ett antal aktiviteter:

- Ringer, e-postar eller besöker kontakten för att utbyta information.
- Uppdaterar specifik information om kundämnet med mer korrekt och nyare information.
- Skapar, bevakar och slutför aktiviteter som rör kundämnet.
- Gör anteckningar om kommunikationen.
- (Valfritt, rekommenderas) Kopplar kundämnet till ett konto och en kontakt. Detta har följande fördelar:
 - Användaren som är tilldelad kontot eller kontakten (det kan vara användaren som är tilldelad kundämnen men även någon annan) kan visa kundämnet under utvärderingsprocessen, eftersom det viss på sidorna Konto och Kontakt.
 - Kundämnesägaren får tillgång till ytterligare information om kontot eller kontakten genom att klicka på en länk.

- Kundämnesägaren kan ange fler uppgifter än vad som normalt kan lagras för ett kundämne, exempelvis ytterligare kontakter i kontot, leveransadress och så vidare.
- Om kundämnet konverteras till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering kan befintliga konto- och kontaktlänkar göra processen snabbare.

Kvalificera kundämnen

Kvalificeringsprocessen hjälper utvärderaren att samla tillräckligt med information för att avgöra vilka kundämnen som ska drivas vidare. När utvärderaren fastställer att ett kundämne har potential för generering av intäkter, kvalificerar han eller hon kundämnet. En kontroll görs sedan i systemet för att säkerställa att vissa viktiga fält innehåller data. Om kriterierna har uppfyllts, anges kundämnet som kvalificerat och det blir synligt för säljaren som ett nytt kvalificerat kundämne.

Genom att kvalificera kundämnen kan företaget ägna mer tid åt att arbeta med affärsuppgörelser med stor potential. Företagsadministratörer kan konfigurera skrift för kvalificering av kundämnen som hjälper utvärderarna att kvalificera kundämnen snabbare och mer konsekvent. (För mer information om hur du ställer in bedömningsskript, se [Ställa in bedömningsskript](#) (på sidan 1517)).

Arkivera kundämnen

Om kundämnet inte anses ha något värde för företaget kan utvärderaren arkivera det. Kundämnet tas då bort från hanteringsprocessen.

Tips! Om du vill sortera arkiverade kundämnen skapar du en ny lista med namnet Arkiverade kundämnen. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och förfina listor](#) (finns "[Skapa och begränsa listor](#)" på sidan 75).

Konvertera kundämnen till affärsmöjligheter eller affärsregistreringar

Kundämnen kan konverteras till kontakter och eventuellt till konton, affärsmöjligheter och affärsregistreringar med hjälp av sidan för kundämneskonvertering. Sidan innehåller alternativ för kundämneskonvertering enligt specifikationen i layouten för kundämneskonverteringen som används till användarrollen. Om ett kundämne har tillräcklig potential kan utvärderaren konvertera det till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering så länge alla konverteringsalternativ är aktiva i layouten. Utvärderaren måste ange ett konto och en kontakt i kontot som ska länkas till kundämnet och en affärsmöjlighet eller affärsregistrering som också ska länkas till kundämnet.

Sedan skapas en ny affärsmöjlighet eller affärsregistrering där vissa värden överförs från kundämnet, till exempel möjlig intäkt och beräknat slutdatum. Därefter tas kundämnet bort från den aktiva utvärderingen (även om det fortfarande går att visa).

Konverteringsprocessen

Viss information från kundämnesposten förs över till de relevanta områdena i posterna för konto, kontakt, affärsmöjlighet och affärsregistrering som skapas under konverteringsprocessen. I tabellen nedan visas ett exempel på hur fälten mappas mellan posterna med hjälp av sidan för kundämneskonverteringsmappning.

Kundämne	Konto	Affärsmöjlighet	Kontakt	Affärsregistrering
----------	-------	-----------------	---------	--------------------

Kundämne	Konto	Affärsmöjlighet	Kontakt	Affärsregistrering
Adress	Faktureringsadress	Ej tillämpbart	Kontakt, adress	Adress för affär
Årliga intäkter	Årliga intäkter	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar
C:a-inkomst	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Total inkomst	Ej tillämpbart
Associerat företag	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbart	Associerat företag
Associerad kontakt	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Associerad kontakt
Kampanj	Källkampanj Obs! Om kontakten skapas genom processen för konvertering av kundämnen, fylls fältet i automatiskt från fältet Kampanj för kundämneposten. Om kontot skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.	Källkampanj Obs! Om affärsmöjligheten skapas genom processen för konvertering av kundämne, fylls det här fältet automatiskt på från fältet Kampanj i kundämneposten. Om affärsmöjligheten skapas av en användare, kan användaren ange information i det här fältet.	Källkampanj Obs! Om kontakten skapas genom processen för konvertering av kundämnen, fylls fältet i automatiskt från fältet Kampanj för kundämneposten. Om kontakten skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.	Ej tillämpbar
Mobiltelefonnr	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Mobiltelefonnr	Mobiltelefon
Ort	Fakt.adress, ort Lev.adress, ort	Ej tillämpbar	Primär ort	Ort (för affär)
Företag	Konto	Konto	Konto	Company Name
Land	Faktureringsland Lev.adress, land	Ej tillämpbar	Primärt land	Land
Födelsedatum	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Födelsedatum	Ej tillämpbar
Beskrivning	Ej tillämpbar	Beskrivning	Ej tillämpbar	Motivering
E-post	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	E-post	E-post
Uppskattat avslutsdatum	Ej tillämpbar	Avslutsdatum	Ej tillämpbar	Avslutsdatum
Förnamn	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Förnamn	Ej tillämpbar
Bransch	Bransch	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar

Kundämne	Konto	Affärsmöjlighet	Kontakt	Affärsregistrering
Befattning	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Befattning	Ej tillämpbar
Efternamn	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Efternamn	Ej tillämpbar
Kundämne, valuta	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Valuta för affär
Kundämnesägare	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar
Kundämnestyp	Kontotyp	Ej tillämpbart	Kontakttyp	Ej tillämpbar
Titel	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Titel	Ej tillämpbar
Skicka aldrig e-post	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Skicka aldrig e-post	Ej tillämpbar
Nästa steg	Ej tillämpbar	Nästa steg	Ej tillämpbar	Nästa steg
Antal anställda	Antal anställda	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar
Ursprunglig partner	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ursprunglig partner
Potentiell intäkt	Ej tillämpbar	Intäkt	Ej tillämpbar	Affärens storlek
Primärt telefonnr	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Telefonnr, arbete	Telefonnr
Huvudpartner	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Huvudpartner
Produktintresse	Ej tillämpbar	Affärsmöjlighet blir: Produktintresse (kontakt, fullständigt namn)	Ej tillämpbar	Produktintresse
Yrke	Ej tillämpbart	Ej tillämpbar	Yrke	Ej tillämpbart
Kvalificerad, datum	Ej tillämpbar	Ej tillämpbart	Kvalificerad, datum	Ej tillämpbar
Bedömning	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar
Referent	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Referent	Ej tillämpbar
Källa	Ej tillämpbar	Kundämne, källa	Kundämne, källa	Ej tillämpbart
Delstat/provins	Fakt.adress, delstat/provins Lev.adress, delstat/provins	Ej tillämpbar	Primär delstat/provins	Delstat (för affär)
Webbplats	Webbplats	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar
Faxnr, arbete	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Faxnr, arbete	Ej tillämpbar

Kundämne	Konto	Affärsmöjlighet	Kontakt	Affärsregistrering
Postnummer	Fakt.adress, postnr Lev.adress, postnr	Ej tillämpbar	Primärt postnummer	Postnummer (för affär)

Vissa fält visar dessutom andra värden efter kundämneskonverteringen. Följande tabell listar de nya värdena.

Den här posten/fältet	Ändringar av värdet
Kundämnespost	
Status	Konverterad
Kontopost	
Ägare	Användare som konverterar kundämnet. Se följande sektion, Ägarskap för relaterade kundämnesposter efter konvertering.
Affärsmöjlighetspost	
Status	Avvaktande
Säljsteg	Bygger vision
Sannolikhet	50 %
Ägare	Användare som konverterar kundämnet. Se följande sektion, Ägarskap för relaterade kundämnesposter efter konvertering.
Kontaktpost	
Ägare	Användare som konverterar kundämnet. Se följande sektion, Ägarskap för relaterade kundämnesposter efter konvertering.
Affärsregistreringspost	
Namn	Produktintresse i kundämnet. Du kan ersätta fältet.
Typ	Standard
Sändningsstatus	Skickas inte.

Ägarskap för relaterade kundämnesposter efter konvertering

Om du fyllde i fältet Säljare när kundämnet konverteras, blir denna person ägare till alla relaterade poster. Om fältet inte har fyllts i blir användaren som konverterar kundämnet ägare till alla relaterade poster som standard. Företagsadministratören kan dock ändra detta beteende med funktionen Mappning av kundämneskonvertering. Mer information finns i [Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering](#) (på sidan 1302).

Avvisa kvalificerade kundämnen

Kvalificerade kundämnen kan också avslås. Detta sker vanligtvis i organisationer där personen eller gruppen som utvärderar kundämnen inte är samma som säljaren som tar kvalificerade kundämnen och konverterar dem till intäkter. I dessa organisationer kan säljaren som är tilldelad ett kvalificerat kundämne fastställa att kundämnet inte är så värdefullt som utvärderaren angett.

När ett kundämne avslås måste säljaren ange en avslagskod och eventuellt en orsak till avslaget. Om avslagskoden är Övrigt måste fältet Avslagsorsak fyllas i. I systemet registreras att ett avslag har gjorts, vem som gjorde det och varför det gjordes.

Säljaren kan också välja att omtilldela kundämnen som en del av avslaget. Beroende på hur företagets principer ser ut kan kundämnet omtilldelas till en chef för uppföljning eller så kan det gå tillbaka till den ursprungliga utvärderaren för vidare bedömning.

Arbeta med hemsidan för kundämnen

Hemsidan för kundämnen är utgångspunkten för hanteringen av kundämnen.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för kundämnen. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett kundämne

Du kan skapa ett kundämne genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade kundämnen. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för kundämnen](#) (på sidan 175).

Arbeta med listor över kundämnen

I sektionen Kundämneshistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kundämnen.

Kundämnen, lista	Filter
Alla kundämnen	Ingen
Alla konverterade kundämnen	Visar kundämnen där fältet Status är inställt på Konverterad
Alla kundämnen som kvalificerats	Visar kundämnen där fältet Status är inställt på Kvalificering
Alla kvalificerade kundämnen	Visar kundämnen där fältet Status är inställt på Kvalificerad
Nyligen skapade kundämnen	Visar alla kundämnen, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade	Visar alla kundämnen, sorterade efter ändringsdatum

Kundämnen, lista	Filter
kundämnen	
Alla avslagna kundämnen	Visar kundämnen där fältet Status är inställt på Avslagen
Mina kundämnen	Visar kundämnen, sorterade efter skapandedatumet, som uppfyller något av följande villkor: <ul style="list-style-type: none"> ■ fältet Säljare är inställt på ditt användarnamn och fältet Status är inställt på Kvalificering ■ fältet Kundämne, ägare är inställt på ditt användarnamn, fältet Säljare är tomt och fältet Status är inställt på Kvalificering.
Mina nya kundämnen	Visar kundämnen, sorterade efter skapandedatumet, som uppfyller något av följande villkor: <ul style="list-style-type: none"> ■ fältet Säljare är inställt på ditt användarnamn och fältet Status är inställt på Kvalificerad ■ fältet Kundämne, ägare är inställt på ditt användarnamn, fältet Säljare är inställt på ett annat användarnamn än ditt och fältet Status är inställt på Kvalificering.
Mina nyligen skapade kundämnen	Visar alla kundämnen som du äger. Listan sorteras per skapandedatum, med det senaste skapade kundämnet överst på listan.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade kundämnen

I sektionen Mina nyligen visade kundämnen visas de kundämnen som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Arbeta med kundämneshuppgifter

I sektionen Mina öppna kundämneshuppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum och prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.

- Klicka på kundämnets namn om du vill granska kundämnet som uppgiften är associerad med.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

Visa kvalificerade kundämnen

I sektionen Kvalificerade kundämnen visas en lista över kvalificerade kundämnen. Fältet Fullständigt namn är en länk som öppnar kundämnesposten.

- Klicka på fältet Fullständigt namn om du vill öppna kundämnesposten.
- Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Använda rapporter för att analysera kundämnesuppföljning

På hemsidan för kundämnen visas eventuellt en eller flera rapportsektioner. Företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan. I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen Uppföljningsanalys av kundämne där du kan se utvecklingen mot kvalificering av kundämnen under de senaste 90 dagarna. Information om hur du använder sektionen Uppföljningsanalys av kundämne finns i [Analys av uppföljning av kundämne](#) (på sidan 175).

Lägga till sektioner på hemsidan för kundämnen

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för kundämnen, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

Lägga till sektioner på hemsidan för kundämnen

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för kundämnen.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera kundämnen

Utför följande uppgifter för att hantera kundämnen:

- [Fördela om kundämnen](#) (finns "Omtilldela kundämnen" på sidan 168)
- [Kvalificera kundämnen](#) (på sidan 169)
- [Använda kvalificeringsskript för kundämnen](#) (på sidan 169)
- [Arkivera kundämnen](#) (på sidan 170)
- [Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter](#) (på sidan 171)

- [Avslå kundämnen](#) (på sidan 174)
- [Analys av uppföljning av kundämne](#) (på sidan 175)

Obs! Om du använder Oracle CRM On Demand Financial Services Edition och funktionen Referenser skapas nya kundämnen när du länkar nya referenser till kontakter.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Omtilldela kundämnen

När du skapar ett kundämne blir du automatiskt ägare till kundämnet. Om din åtkomstnivå tillåter att du redigerar posten kan du tilldela kundämnet till någon annan. Företagsadministratören kan också ställa in systemet så att kundämnen tilldelas automatiskt genom att ange tilldelningsregler.

Så här fördelar du om ett kundämne:

- 1 Välj det kundämne som du vill omfördela.
Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På sidan Kundämneshetalj klickar du på Redigera.
- 3 Gör något av följande i sektionen Mer information på sidan Redigera kundämne:
 - I fältet Ägare, fullständigt namn klickar du på sökikonen och väljer sedan en annan användare i sökfönstret.
 - Markera kryssrutan Omtilldela ägare om du vill att systemet ska omfördela kundämnet.
- 4 Spara posten.

Obs! Hur lång tid det tar att omfördela posterna beror på hur komplicerade företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omfördelas och den aktuella belastningen på systemet.

Kvalificera kundämnen

Om du kommer fram till att ett kundämne har viss potential att bli en affärsmöjlighet kan du kvalificera kundämnet. I regel väljer du en bedömning för kundämnet enligt en skala som företagsadministratören ställt in.

Obs! Företagsadministratören kan ha konfigurerat bedömningsskript för att hjälpa dig att bedöma vilka kundämnen som ska kvalificeras. Mer information om hur du använder dessa kvalificeringsskript finns i [Använda kvalificeringsskript för kundämnen](#) (på sidan 169).

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att kvalificera kundämnen.

Så här kvalificerar du ett kundämne

- 1 Välj kundämnet.

Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 På detaljsidan för kundämnet måste fälten Förnamn, Efternamn, Bedömning, Ägarens fullständiga namn och Säljare vara ifyllda för kundämnesposten i fråga. Fälten är obligatoriska för att kundämnet ska kvalificeras.

Obs! Dessa uppgifter hjälper till att säkerställa att kundämnen inte går förlorade efter att de kvalificerats samt att man utnyttjar värdefulla säljresurser fullt ut för att följa upp kundämnen som kan utvecklas till affärsmöjligheter. För att ett kundämne ska kunna få statusen Kvalificerad, måste fälten Värdering och Säljare vara ifyllda.

- 3 Klicka på Markera som kvalificerad.

Systemet kontrollerar att de nödvändiga fälten innehåller data. Om kriterierna är uppfyllda ändras värdet i fältet Status till Kvalificerad.

Obs! Om du får ett felmeddelande när du har klickat på Markera som kvalificerad ska du verifiera att fältet Kvalificerad, datum inte har anpassats med ett skrivskyddat värde.

Använda kvalificeringsskript för kundämnen

Företagsadministratören kan ha skapat bedömningsskript för att hjälpa dig att utvärdera kundämnen för kvalificering. Ett kvalificeringsskript för kundämnen består av en rad frågor som du använder för att samla in kundinformation. Dina svar bedöms, tilldelas en vikt och jämförs med olika nivåer för att fastställa ett korrekt resultat eller lämplig åtgärd.

Warning! Om ett skript för kundämneskvalificering försöker ange värdet Kvalificerat i fältet Status för ett kundämne, är detta inte möjligt om både fälten Värdering och Säljare fyllts i för kundämnet. Om dessa fält inte fyllts i visas ett felmeddelande och skriptet förutsätter att kundämnet inte uppfyller tröskelvillkoren. Fältet Status anges sedan i enlighet med de resultat som definierats i skriptet för situationer då tröskelvärdena inte uppfylls.

Innan du börjar. Om du ska använda bedömningsskript måste din användarroll vara konfigurerad så att du kan komma åt bedömningsposterna. Mer information om dessa inställningar finns i [Om bedömningsskript](#) (på sidan 1517).

Så här använder du ett kvalificeringsskript för kundämnen

- 1 Välj kundämnet.

Information om hur du väljer kundämnen finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 På detaljsidan för Kundämnen bläddrar du ned till sektionen Kvalificeringsskript för kundämnen och klickar på Lägg till.

Obs! Om sektionen Kvalificeringsskript för kundämnen inte visas klickar du på länken Redigera layout längst upp till höger på sidan och lägger därefter till sektionen Kvalificeringsskript för kundämnen i din sidlayout. Sektionen är endast tillgänglig om företagsadministratören har konfigurerat ett skript för kvalificering av kundämnen.

- 3 Sök efter det relevanta skriptet i sökfönstret, och klicka sedan på Välj. Du kan använda filterfälten längst upp i sökfönstret för att filtrera skriptlistan.

- 4 I fönstret Kvalificeringsskript för kundämnen väljer du ett svar för varje skriptfråga och klickar sedan på Spara.

Detaljsidan för kundämnen visas igen. Beroende på resultatet för skriptet kan det hända att vissa av fälten i posten inte har uppdaterats automatiskt.

Arkivera kundämnen

I stället för att kvalificera ett kundämne kan du ange att det inte är värt att satsa på det och ta bort det från bedömningsprocessen. När du arkiverar ett kundämne tas det inte bort, utan finns i stället kvar i databasen med statusvärdet Arkiverat.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att arkivera kundämnen.

Så här arkiverar du ett kundämne:

- 1 Välj det kundämne som du vill arkivera.

Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 På sidan Kundämnesdetalj klickar du på Arkivera.

Fältet Status ändras till Arkiverat för kundämnet.

Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter

Om din användarroll har lämpliga inställningar kan du skapa konto-, kontakt-, affärsregistrerings- och affärsmöjlighetsposter eller kopiera kundämneshinformation till befintliga poster genom att konvertera kundämneshposten. Beroende på ditt företags inställningar kan den nya affärsmöjlighetsposten inkludera information som påverkar beräkningarna av intäkter.

Obs! Normalt konverterar du kundämnen till affärsmöjligheter som redan har kvalificerats. Mer information finns i [Kvalificera kundämnen \(på sidan 169\)](#).

I det här avsnittet beskrivs stegen för följande två scenarier:

Scenario 1. Du har nya kundämnen som resultat av en kampanj som ditt företag kört. Som en del av varje kundämneshpost har du en persons namn tillsammans med hans eller hennes företags namn. Du vill nu skapa en ny kontakt, ett nytt konto och eventuellt en ny affärsmöjlighetspost med information från kundämnet.

Scenario 2. Du kör en kampanj riktad mot befintliga konton och kontakter. En del kundämnen genereras som du nu vill konvertera till affärsmöjligheter.

Innan du börjar. För att kunna utföra den här proceduren måste du ha de inställningar för din användarroll och åtkomstprofil som beskrivs i [Inställningar för åtkomstprofil och roller för att konvertera kundämnen](#) (finns "[Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen](#)" på sidan 173). På sidan Konvertera kundämne visas bara de konverteringsalternativ som är tillgängliga för din användarroll enligt den layout för kundämneshkonvertering som har valts för rollen. Om ingen layout för kundämneshkonvertering har valts för rollen används standardlayouten.

Så här konverterar du ett kundämne till ett konto, en kontakt, affärsregistrering eller affärsmöjlighet

- 1 Välj kundämnet du vill konvertera.

Instruktioner för hur du väljer kundämnen finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 På sidan Kundämne, detaljer klickar du på Konvertera.

- 3 Gör något av följande på sidan Konvertera kundämne:

- Om du vill skapa nya konto- och kontaktposter för kundämnet (scenario 1) markerar du alternativen Skapa nytt konto automatiskt och Skapa ny kontakt automatiskt.

I sektionen Konto visas som standard fältet Företag för kundämnet i fältet Konto. I sektionen Kontakt visas som standard förnamn och efternamn för kundämnet.

- Om du vill skapa en ny affärsmöjlighet och koppla affärsmöjligheten till ett befintligt konto eller en befintlig kontakt markerar du alternativen Använd befintligt konto och Använd befintlig kontakt.

Om kundämneshposten har ett associerat konto visas kontot i fältet Associerat konto. Om kundämneshposten har en associerad kontakt visas kontakten i fältet Associerad kontakt.

- Om du vill koppla kundämnet till ett annat konto eller en annan kontakt klickar du på sökningsikonen bredvid fältet Associerat konto eller fältet Associerad kontakt och väljer ett annat konto eller kontakt.

Kontrollera att rätt namn visas i fälten Associerat konto och Associerad kontakt och att alternativknapparna Använd befintligt konto och Använd befintlig kontakt är markerade.

- 4 (Valfritt) Om du vill konvertera kundämnet till en affärsmöjlighet väljer du alternativet Skapa ny affärs. automatiskt och fyller i fälten.

Obs! Kundämnets förnamn och efternamn visas som standard i fältet Affärsmöjlighet på sidan Konvertera kundämne. Värdena i fälten för intäkt, stängningsdatum, nästa steg och beskrivning på sidan Konvertera kundämne hämtas också till affärsmöjlighetsposten. Du kan redigera fälten på sidan Konvertera kundämne.

- 5 (Valfritt) Om du vill konvertera kundämnet till en affärsregistrering väljer du alternativet Autoskapa affärsregistrering. Fyll sedan i fälten.

Obs! Värdena i fälten Produktintresse och Partner i kundämneposten visas som standard i fälten för affärsregistreringsnamnet och huvudpartnerkontonamnet. Värdena i fälten för intäkt, stängningsdatum, nästa steg och beskrivning på sidan Konvertera kundämne hämtas också till affärsregistreringsposten. Du kan redigera fälten på sidan Konvertera kundämne.

- 6 Konvertera kundämnet genom att klicka på Spara.

När konverteringen är slutförd

- visas sidan Kundämne, detaljer på nytt med dessa värden, varav de flesta är baserade på urvalen du gjorde på sidan Konvertera kundämne
 - är värdet i fältet Status för kundämnet Konverterad
 - är värdena i fälten Associerat konto och Associerad kontakt desamma som på sidan Konvertera kundämne
 - är värdet i fältet Associerad affärsmöjlighet desamma som det nya affärsmöjlighetsnamnet som fanns på sidan Konvertera kundämne, om du konverterade kundämnet till en affärsmöjlighet
 - Om du konverterar kundämnet till en affärsmöjlighet kopplas det konverterade kundämnet till affärsmöjlighetsposten.
 - Om du konverterar kundämnet till en affärsregistrering är värdet i fältet Associerad affärsregistrering samma som namnet på den nya affärsregistreringen som du specificerade på sidan Konvertera kundämne.
 - Om du konverterar kundämnet till en affärsregistrering kopplas också affärsregistreringen till det konverterade kundämnet.
- Om du konverterar kundämnet till en affärsmöjlighet (steg 4) eller affärsregistrering (steg 5) ärver den nya affärsmöjligheten eller affärsregistreringen en del fältvärden från kundämnet.
- Du kan fortfarande visa kundämneposten men affärsprocesserna växlar till posten för affärsmöjligheten eller affärsregistreringen.

Obs! Mer information om konverteringsprocessen och dess påverkan på fält och värden finns i Konverteringsprocessen i [Kundämnen](#) (på sidan 160). Mer information om att ta bort poster finns i [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 102)

Obs! Du kan konvertera samma kundämne till ett konto eller en kontakt flera gånger, men bara till en affärsregistrering en enda gång. Om du har konverterat ett kundämne till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering kan du inte konvertera ämnet till en annan affärsregistrering eller affärsmöjlighet. Ett

kundämne som har konverterats till en affärsregistrering kan dock omkonverteras till ett annat konto eller en annan kontakt.

Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen

Om du vill konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter måste du ha rätt inställningar i dina åtkomstprofiler och din användarroll. I det här avsnittet beskrivs de nödvändiga inställningarna.

Inställningar av åtkomstprofiler för konvertering av kundämnen

De åtkomstnivåer som gör det möjligt för dig att konvertera kundämnen visas i nedanstående tabeller. Inställningarna måste göras både i din standardåtkomstprofil och din ägaråtkomstprofil.

I nedanstående tabell visas de åtkomstnivåinställningar av posttyper du måste göra för att kunna konvertera kundämnen.

Posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Läs/redigera
Aktivitet	Läs/redigera
Kontakt	Läs/redigera
Kundämne	Läs/redigera
Affärsmöjlighet	Läs/redigera
Affärsregistrering	Läs/redigera

I nedanstående tabell visas de åtkomstnivåinställningar av posttyperna för den relaterade informationen du måste göra för att kunna konvertera kundämnen.

Posttyp	Relaterad information, posttyp	Åtkomstnivå
Konto	– adresser	Läs/skapa/redigera
Kontakt	Konton	Läs/skapa
	– adresser	Läs/skapa/redigera
Kundämne	Slutförda aktiviteter	Visa
	Öppna aktiviteter	Visa
Affärsmöjlighet	Intäkt	Läs/skapa

Posttyp	Relaterad information, posttyp	Åtkomstnivå
	Kontakt	Läs/skapa

Inställningar av roller för konvertering av kundämnena

Rollinställningarna som gör att du kan konvertera kundämnena är följande:

- Rollen måste ha behörighet för konvertering av kundämnena i CRM-marknadsföring.
- Posttypsåtkomsten för rollen måste ha följande inställningar:
 - När du vill konvertera till affärsmöjligheter måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Affärsmöjlighet.
 - Om du vill konvertera till affärsregistreringar måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Affärsregistrering.
 - Kryssrutan Har åtkomst måste vara markerad för posttypen Kundämne i alla konverteringar.
 - Kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa måste vara markerade för posttypen Aktivitet i alla konverteringar.
 - När du vill konvertera kundämnena till befintliga konton måste kryssrutan Har åtkomst vara markerad för posttypen Konto.
 - När du vill konvertera kundämnena till nya konton måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Konto.
 - När du vill konvertera kundämnena till befintliga kontakter måste kryssrutan Har åtkomst vara markerad för posttypen Kontakt.
 - När du vill konvertera kundämnena till nya kontakter måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Kontakt.

Avslå kundämnena

I stället för att omvandla ett kvalificerat kundämne till en affärsmöjlighet kan du besluta dig för att kundämnet inte är så värdefullt som utvärderaren angav och därför ta bort det från processen för kundämneshantering. När du avslår kundämnena tas de inte bort utan bevaras i företagets poster med statusen Avslagna.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att avslå kundämnena.

Så här avslår du ett kvalificerat kundämne

- 1 Välj det kundämne som du vill avslå.
Instruktioner för hur du väljer kundämnena finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På sidan Kundämnesdetalj klickar du på Avslå.

3 På sidan Avslå ett kundämne anger du denna information:

- I fältet Avslagskod väljer du ett värde i listrutan.
- (Valfritt) Ange orsaken till avslaget i fältet Avslagsorsak.

Obs! Om avslagskoden är Övrigt måste du fylla i fältet Avslagsorsak.

- För att tilldela kundämnet en ny ägare markerar du kryssrutan Omtilldela ägare.

Systemet omtilldelar kundämnet baserat på regler för omtilldelning av kundämnen som företagets systemadministratör konfigurerat. Beroende på hur företagets policyer ser ut kan det avslagna kundämnet omtilldelas till den ursprungliga ägaren eller till den ursprungliga ägarens chef.

4 Klicka på Bekräfta avslag.

Detaljsidan för kundämne visas åter igen med information om avslaget, exempelvis ditt namn, avslagskoden och, om detta har angetts, orsaken till avslaget. Värdet i kundämnets statusfält ändras till Avslagna.

Analys av uppföljning av kundämne

I standardversionen av Oracle CRM On Demand innehåller sektionen Uppföljningsanalys av kundämne på hemsidan för kundämne information som hjälper dig att analysera utvecklingen för kvalificering av kundämnen under de senaste 90 dagarna.

Du kan göra följande i den här sektionen på hemsidan för kundämnen:

- Utvärdera säljteamets resultat ur olika perspektiv.
- Visa kundämneshistorik för varje medlem i säljteamet genom att välja Kundämneshistorik eller Säljare.
- Visa data per månad eller vecka om du vill visa status för kundämnen för dessa perioder.
- Identifiera vilka åtgärder som krävs för att föra kundämnena genom i säljprocessen.
- Klicka på ett segment i cirkeldiagrammet om du vill visa en kundämneshistorik.
- Hämta eller skriva ut analyser.

Fält för kundämnen

Använd sidan Kundämne, redigera om du vill lägga till ett kundämne eller uppdatera uppgifter för ett befintligt kundämne. På sidan Kundämne, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för ett kundämne.

Tips! Du kan även redigera kundämnen på sidan Kundämnen, lista och på sidan Kundämne, detaljer. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för kundämne	
Företag	För ett företag, motsvarar kontonamnet.
Skapat av	Alias för den person som skapar kundämnet, följt av datumet och klockslaget då kundämnet skapas. Systemgenererat fält.
Skicka aldrig e-post	Anger om kundämnet vill ta emot e-post eller inte.
Ändrad av	Namnet på personen som skapat eller senast uppdaterat kundämneposten, följt av datumet och klockslaget för uppdateringen. Systemgenererat.
Relaterad information för affärsmöjlighet	
Status	Kundämnets status, till exempel Kvalificering, Kvalificerad, Konverterad, Avslagen och Arkiverat. Kan endast ändras på sidan Kundämne, redigera och <i>inte</i> på sidan Nytt kundämne. Mer information om fältets värden och deras betydelse finns i Värden för statusfält nedan.
Bedömning	Bedömningskala som lagts upp av ditt företag, till exempel A = Hett, B = Varmt, C = Svalt och D = Kallt.
Produktintresse	Produkt eller tjänst som kundämnet uttrycker intresse för.
Potentiell intäkt	Potentiell intäkt, i valutan som du eller företagsadministratören valt.
Uppskattat avslutsdatum	Datum och tid då kundämnet förväntas avslutas.
Nästa steg	Beskrivning av nästa steg att vidta.
Källa	Källkategorier som lagts upp av ditt företag, till exempel Annonsering, Direktreklam, Händelse, Kampanj, Referens, Mässa, Webb, Partner, Inköpt, Hyrd och Övrigt.
Kampanj	Kampanj som genererar kundämnet eller som är kopplad till kundämnet.
Bransch	Branschkategori för kundämnet som lagts upp av ditt företag.
Årliga intäkter	Årsintäkten för kundämnets företag.
Övrig information	
Associerat konto	Konto som är kopplat till kundämnet. Obligatoriskt när kundämnen konverteras till affärsmöjligheter.
Associerad kontakt	Kontakt som är kopplad till kundämnet. Obligatoriskt när kundämnen konverteras till affärsmöjligheter.
Associerad affärsregistrering	Affärsregistrering som är kopplad till det här kundämnet. Fältet fylls i automatiskt när ett kundämne konverteras till en affärsregistrering.
Associerad	Affärsmöjlighet som är kopplad till kundämnet. Obligatoriskt när

Fält	Beskrivning
affärsmöjlighet	kundämnen konverteras till affärsmöjligheter.
Ägarens fullständiga namn	Ägaren till kundämneposten. Standardvärdet är den person som skapat posten.
Omtilldela ägare	<p>Anger att kundämnet ska tilldelas på nytt. Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av kundämnen medför en aktivering av detta fält att tilldelningschefen bearbetar kundämnet på nytt och tilldelar det i enlighet med reglerna.</p> <p>Obs! Bearbetningstiden för att omtilldela poster kan variera beroende på hur komplexa företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omtilldelas och den aktuella belastningen på systemet. Namnet på kundämneseägaren ändras när posten omtilldelas.</p>
Säljare	Säljare som ditt företag tilldelar kundämnet.
Beskrivning	Ytterligare information som beskriver kundämnet. Begränsat till 16 350 tecken.
Webbplats	Webbplatsen som är länkad till kundämnet.
Ägarstatus	Aktuell ägarstatus för kundämnet.
Yrke	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
C:a-inkomst	Detta är ett valutafält. Fältet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Födelsedatum	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ålder	Värdet i fältet beräknas utifrån fältet Födelsedatum. Fältet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kvalificerad, datum	Fylls i automatiskt med aktuellt datum när fältet Status är inställt på Kvalificerad.

Värden för statusfält

När ett kundämne passerar genom hanteringsprocessen för kundämnen indikerar statusfältet för kundämnet var det befinner sig i processen. Statusvärden är en huvudmetod för att filtrera kundämnen. Mer information om hanteringsprocessen för kundämnen finns i [Kundämnen](#) (på sidan 160).

I följande tabell finns en lista över statusfältets möjliga värden.

Status	Beskrivning
--------	-------------

Status	Beskrivning
Arkiverat	Resultat från utförandet av arkiveringsstegen (Arkivera kundämnena (på sidan 170)). Kundämnet bedöms inte vara av något värde för ditt företag och tas bort från bedömningsprocessen.
Konverterad	Resultat från slutförandet av konverteringen (Konvertera kundämnena till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter (på sidan 171)). Kundämnet anses vara av tillräckligt värde för att bli en affärsmöjlighet.
Kvalificerad	Resultat från utförandet av kvalificeringsstegen (Kvalificera kundämnena (på sidan 169)). Kundämnet har klarat kvalificeringsprocessen. Säljaren som har tilldelats kundämnet blir ny ägare.
Kvalificering	Resultat från utförandet av skapandestegen (Kvalificera kundämnena (på sidan 169)). Kundämnet har skapats och undergår nu eller ska strax undergå kvalificeringsprocessen. Personen som skapade kundämnet blir som standard ny ägare.
Avslagna	Resultat från utförandet av avslagsstegen (Avslå kundämnena (på sidan 174)). Ett kvalificerat kundämne bedöms inte vara av så stort värde som utvärderaren ursprungligen trodde.

4 Försäljning

Oracle CRM On Demand har följande posttyper för försäljningsinformation:

- **Konton.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om företag som du gör affärer med.
- **Kontakter.** Använd de här sidorna när du vill hålla reda på personer som är knutna till dina konton och affärsmöjligheter.
- **Affärsmöjligheter.** Använd de här sidorna när du vill hantera potentiellt vinstgenererande affärsmöjligheter.
- **Prognoser.** Använd de här sidorna när du vill generera prognoser för kvartalsomsättning med utgångspunkt i befintliga affärsmöjligheter.

Posttypen Kundämnen är också kopplad till säljområdet eftersom kundämnen kan konverteras till affärsmöjligheter.

Oracle CRM On Demand har också följande posttyper för information om försäljning och affärsplanering:

- **Affärsplan.** Använd de här sidorna när du vill sätta upp strategiska mål och åtgärder för konton, kontakter och produkter.
- **Målsättning.** Använd de här sidorna när du vill hantera mål på högre nivå.
- **Plankonto.** Använd de här sidorna när du vill följa upp hur konton mappas till affärsplaner.
- **Plankontakt.** Använd de här sidorna när du vill koppla kontakter till affärsplaner.
- **Plan, affärsmöjlighet.** Använd de här sidorna när du vill koppla affärsmöjligheter till affärsplaner.

Hantera försäljning

Använd följande processer för att hantera försäljning:

- 1 [Hantera affärsmöjligheter](#) (på sidan 180)
- 2 [Hantera konton](#) (på sidan 180)
- 3 [Hantera kontakter](#) (på sidan 181)
- 4 [Hantera prognoser för försäljningsanvändare](#) (på sidan 181)
- 5 [Hantera prognoser för prognosadministratörer](#) (på sidan 182)
- 6 [Hantera kalender och aktiviteter](#) (på sidan 182)

Hantera affärsmöjligheter

Utför följande uppgifter för att hantera affärsmöjligheter:

- 1 Granska affärsmöjlighetsfälten och den relaterade informationen. Se [Fält för affärsmöjligheter](#) (på sidan 234).
- 2 Skapa en ny affärsmöjlighetspost. Se [Skapa poster](#) (på sidan 39).
- 3 Lägg till produktintäktsposter i affärsmöjligheten. Se [Länka produkter till affärsmöjligheter](#) (på sidan 225).
- 4 Definiera nyckelkontakterna och kontaktrollerna. Se [Kontakter](#) (på sidan 202) och [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).
- 5 Bevaka aktiviteter och anteckningar som är relaterade till affärsmöjligheter. Se [Aktivitetsfält](#) (på sidan 146) och [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 89).
- 6 Tilldela ägande och synlighet för affärsmöjligheten. Se [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199) och [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 85).
- 7 Uppdatera affärsmöjlighetens säljsteg. Se [Om affärsmöjligheter och prognoser](#) (på sidan 218).
- 8 Länka partner och konkurrenter som är relaterade till affärsmöjligheten. Se [Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter](#) (på sidan 223).
- 9 Bedöm och prognostisera affärsmöjligheten. Se [Om affärsmöjligheter och prognoser](#) (på sidan 218).

Hantera konton

Utför följande uppgifter för att hantera konton:

- 1 Granska kontofälten och den relaterade informationen. Se [Kontofält](#) (på sidan 199).
- 2 Skapa en ny kontopost. Se [Skapa poster](#) (på sidan 39).
- 3 Definiera nyckelkontakterna och kontaktrollerna. Se [Kontakter](#) (på sidan 202) och [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).
- 4 Bevaka de kontorelaterade aktiviteterna och anteckningarna. Se [Aktivitetsfält](#) (på sidan 146) och [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 89).
- 5 Tilldela ägande och synlighet för kontot. Se [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199) och [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 85).
- 6 Associera partner och konkurrenter med kontot. Se [Bevaka partner och konkurrenter till konton](#) (på sidan 192).
- 7 Definiera kontorelationerna. Se [Bevaka relationer mellan konton](#) (på sidan 193).

Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

- 8 Lägga till intäktsposterna till kontot. Se [Bevaka intäkter baserat på konton](#) (på sidan 195).
Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Prognostisera kontointäkten. Se [Bevaka intäkter baserat på konton](#) (på sidan 195).
Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10 Bevaka kontots tillgångar. Se [Bevaka tillgångar](#) (på sidan 194).

Hantera kontakter

Utför följande uppgifter för att hantera kontakter:

- 1 Granska kontaktfälten och den relaterade informationen. Se [Kontaktfält](#) (på sidan 214).
- 2 Skapa en ny kontaktpost. Se [Skapa poster](#) (på sidan 39).
- 3 Bevaka de kontaktrelaterade aktiviteterna och anteckningarna. Se [Aktivitetsfält](#) (på sidan 146) och [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 89).
- 4 Tilldela ägande och synlighet för kontakten. Se [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199) och [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 85).
- 5 Synkronisera kontakterna med din PIM. Se [Synkronisera med PIM](#) (på sidan 657).
- 6 Gör en undersökning om kundnöjdhet. Se [Använda skript för serviceärenden](#) (på sidan 282).
- 7 Definiera kontaktrelationerna. Se [Bevaka relationer mellan kontakter](#) (på sidan 209).
Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8 Lägga till intäktsposterna till kontakten. Se [Bevaka intäkter baserat på kontakter](#) (på sidan 210).
Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9 Prognostisera kontaktintäkten. Se [Bevaka intäkter baserat på kontakter](#) (på sidan 210).
Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10 Bevaka kontaktens tillgångar. Se [Bevaka tillgångar](#) (på sidan 194).
Obs! Steget är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Hantera prognoser för försäljningsanvändare

Utför följande uppgifter för att hantera prognoser:

- 1 Ställ in kvoterna. Mer information finns i [Hantera kvoter](#) (på sidan 244).

- 2 Gör prognoser för affärsmöjligheter, konton och kontakter. Mer information finns i [Prognoser](#) (på sidan 237).
- 3 Granska prognoserna. Mer information finns i [Granska prognoser](#) (på sidan 239).
- 4 Uppdatera prognoserna. Mer information finns i [Förnya prognoser](#) (på sidan 241).
- 5 Skicka prognoserna. Mer information finns i [Skicka prognoser](#) (på sidan 243).

Hantera prognoser för prognosadministratörer

Utför följande uppgifter för att hantera prognoser:

- 1 Ställ in företagets räkenskapskalender. Se [Ställa in företagsprofil och globala standardvärden](#) (på sidan 1026).
- 2 Bestäm prognoshierarkin. Se [Ange inställningar för definition av prognoser](#) (på sidan 1305).
- 3 Ställ in användarnas säljkvoter. Se [Ställa in användarnas säljkvoter](#) (på sidan 1155).
- 4 Skapa en prognosdefinition, inklusive datum, typ, tidslängd och deltagare. Se [Ange inställningar för definition av prognoser](#) (på sidan 1305).

Hantera kalender och aktiviteter

Utför följande uppgifter för att hantera kalender och aktiviteter:

- 1 Granska aktuella möten. Se [Kalender och aktiviteter](#) (på sidan 119).
- 2 Skapa nya möten och uppgifter. Se [Skapa aktiviteter](#) (på sidan 123).
- 3 Dela din kalender med andra användare. Se [Visa andras kalendrar](#) (på sidan 142).
- 4 Bevaka och hantera nyckeluppgifter. Se [Kalender och aktiviteter](#) (på sidan 119).
- 5 Synkronisera möten och uppgifter med din PIM. Se [Synkronisera med PIM](#) (på sidan 657).

Kundämnen (säljaspekter)

Kundämnen har en viktig roll i säljprocessen. Säljprocessen kan börja med att kundämnen genereras. Kundämnena förs framåt via kvalificering till konvertering. Mer information om säljprocessen finns i [Hantera marknadsföring](#) (på sidan 151). Du kan konvertera kundämnen till kontakter, konton, affärsregistreringar och

affärsmöjligheter. När ett kundämne har konverterats till en affärsmöjlighet eller affärsregistrering börjar det ingå i säljprocessen. Vissa fält i affärsmöjlighets- eller affärsregistreringsposten får sina värden från kundämneposten. De här värdena tas fram genom mappning av de kundämnena som har konverterats under säljprocessen.

Konton

Använd sidorna för konton för att skapa, uppdatera och bevaka konton. *Konton* är normalt företag som du gör affärer med, men du kan även bevaka partner, konkurrenter, närstående bolag osv. med konton.

Om kontoposter är viktiga för hur företaget sköter sina affärer, vilket är fallet i många företag, bör du registrera så mycket information om dessa konton som möjligt. En del av den informationen, till exempel fältet Region eller Bransch, kan användas i rapporter för att kategorisera information. Detsamma gäller om du länkar en post, exempelvis en affärsmöjlighet, till en kontopost där fältet Region eller Bransch har fyllts i. Då kan dessa affärsmöjligheter kategoriseras efter dessa värden.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantera konton](#) (på sidan 185)

Arbeta med hemsidan för konto

Hemsidan för konto är utgångspunkten för hanteringen av konton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för konton. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett konto

Du kan skapa ett nytt konto genom att klicka på knappen Ny i sektionen för mina nyligen visade konton. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Kontofält](#) (på sidan 199).

Arbeta med listor för konton

I sektionen Kontolistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för konton.

Kontolista	Filter
Alla konton	Alla konton, sorterade i alfabetisk ordning efter namn

Kontolista	Filter
Alla kundkonton	konton där kontotypen är angiven till kund
Alla konkurrentkonton	konton där kontotypen är angiven till konkurrent
Alla partnerkonton	konton där kontotypen är angiven till partner
Alla prospektkonton	konton där kontotypen är angiven till prospekt
Nyligen skapade konton	alla konton, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade konton	alla konton, sorterade efter ändringsdatum
Alla konton som du kan referera till	konton för vilka kryssrutan Referens är markerad
Alla toppkonton	konton där prioriteten är angiven till hög
Mina konton	konton med ditt namn i fältet Ägare

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade konton

I sektionen Mina nyligen visade konton visas de konton som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Arbeta med kontoaktiviteter

I sektionen för mina öppna kontorelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum och prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.
- Visa kontot som uppgiften har kopplats till genom att klicka på kontots namn.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

Använda rapporter för att analysera kontoprestationer

På hemsidan för konton visas eventuellt en eller flera rapportsektioner. Företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan. I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen

för kontoanalyser som innehåller omfattande analyser av hur kontona distribueras och deras intäkter. Mer information om hur du använder sektionen finns i [Analysera kontoprestation](#) (på sidan 198).

Lägga till sektioner på din hemsida för konton

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för konto, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för konton

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för konton.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för konton.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera konton

Utför följande uppgifter för att hantera konton:

- [Bevaka kontaktroller vid ett konto](#) (på sidan 186)
- [Ändra primär kontakt för ett konto](#) (på sidan 187)
- [Länka poster till konton](#) (på sidan 187)
- [Länka portföljkonton](#) (på sidan 190)
- [Ange överordnade konton](#) (på sidan 190)
- [Begränsa antal poster som visas](#) (på sidan 191)
- [Bevaka partner och konkurrenter till konton](#) (på sidan 192)
- [Bevaka relationer mellan konton](#) (på sidan 193)

Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

- [Bevaka tillgångar](#) (på sidan 194)
- [Bevaka intäkter baserat på konton](#) (på sidan 195)

Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

- [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128)

Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

- [Analysera kontoprestation](#) (på sidan 198)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 85)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Kontofält](#) (på sidan 199)
- [Arbeta med hemsidan för konto](#) (på sidan 183)
- [Rapporter](#) (på sidan 697)
- [Använda Offline Client](#) (på sidan 648)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Bevaka kontaktroller vid ett konto

Att bevaka en kontakts roll eller roller på ett företag är viktigt för att förstå vilken påverkan kontakten har på kontots köpbeslut. Förutom att specificera en kontakts roll från sidan Kontodetaljer kan du från kontaktdetaljsidan definiera en kontakts roll för varje relaterat konto.

Så här specificerar du en eller flera roller för en kontokontakt

- 1** Välj konto.
Information om hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2** I sektionen Kontakter på kontodetaljsidan klickar du på länken Redigera roller för kontakten i fråga.
På redigeringssidan för kontoroller visas de tillgängliga och markerade rollerna för kontokontakten.
- 3** I sektionen Tillgänglig väljer du roller (till exempel Användare, Utvärderare och Godkännare) för kontakten och använder sedan riktningsspilen för att flytta rollerna till sektionen Valda.
Använd upp- och nedpilen för att ändra ordningen på rollerna. Den översta rollen i listan är den primära rollen.

- 4 Klicka på Spara.

Ändra primär kontakt för ett konto

Ett konto kan ha flera kontakter men en av kontakterna måste anges som primär kontakt för kontot. Den första kontakt som läggs till för kontot är som standard den primära kontakten, men denna inställning kan ändras.

Så här ändrar du den primära kontakten för ett konto

- 1 Välj konto.
Instruktioner för hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På sidan Kontodetaljer klickar du på Redigera.
Obs! Om fältet Primär kontakt inte visas på sidan Kontodetaljer och Konto, redigera kontakter du företagsadministratören och ber honom eller henne lägga till fältet i din sidlayout.
Tips: Om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad för ditt företag kan du ändra den primära kontakten direkt på sidan Kontodetaljer. Mer information om inbyggd redigering finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).
- 3 På sidan Konto, redigera klickar du på ikonen Sökning bredvid fältet Primär kontakt.
- 4 Välj den nya primära kontakten i sökfönstret.
- 5 Klicka på Spara på sidan Konto, redigera.

Länka poster till konton

Du kan länka nya poster du skapar från sidan Detalj, exempelvis kontakter och aktiviteter, till kontoposten. När du länkar associerade poster till varandra kan du och andra som har åtkomstbehörighet få fullständig översikt över informationen.

Nya poster läggs till i databasen samtidigt som de länkas till det valda kontot. En kontakt som du exempelvis skapar på sidan Kontodetalj länkas till kontot och visas sedan på sidan Kontakter.

En kontopost innehåller information som, efter att ha länkats till en annan post, ärvs. I vissa affärsmöjlighetsrapporter visas exempelvis posterna per Region eller Bransch. Eftersom Region och Bransch inte ingår i affärsmöjlighetsposterna, görs en sökning i systemet efter länkade kontoposter för att avgöra vilken grupp affärsmöjligheten tillhör. Därför ska du länka poster till kontoposten när det är möjligt.

Du kan även länka andra användare till en kontopost så att de kan visa posten. Exempelvis kanske du behöver dela en kontopost med kolleger om ni arbetar med att slutföra en affär. Beroende på sin roll kan teammedlemmarna ha olika åtkomstbehov för kontoposten och de kontakt- och affärsmöjlighetsposter som är länkade till kontot.

Länka information till ett konto

1 Välj konto.

Instruktioner för hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

2 På sidan Kontodetalj rullar du till relevant sektion och länkar konton till poster efter behov.

Obs! Företagsadministratören fastställer vilken typ av relaterad information som kan visas på sidan Kontodetalj. Du kan ändra ordningen för sektionerna för relaterad information som är tillgängliga för dig eller dölja relaterad information som du inte använder. Klicka på Redigera Layout om du vill redigera sidlayouten och klicka på pilarna på sidan Personlig layout för att lägga till eller ta bort sektioner samt för att ordna sektionerna på sidan. Dessa ändringar påverkar enbart din visning av Oracle CRM On Demand.

I följande tabell listas några av de posttyper som du eventuellt kan länka till ett konto.

Posttyp	Information
Affärsmöjligheter	Om du vill länka en ny affärsmöjlighet klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Fält för affärsmöjlighet (finns " Fält för affärsmöjligheter " på sidan 234).
Serviceärenden	Om du vill länka en ny servicebegäran klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Fält för servicebegäran (finns " Serviceärende, fält " på sidan 284).
Anteckningar	Om du vill länka en ny anteckning klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna och sparar posten. Obs! Du kan även lägga till anteckningar genom att klicka på anteckningsikonen överst till höger på sidan om denna funktion aktiverats för företaget. Mer information om anteckningar finns i Lägga till anteckningar (på sidan 89).
Öppna aktiviteter	Om du vill länka en ny uppgift eller en ny bokning klickar du på Ny uppgift eller Ny bokning. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i Aktivitetsfält (på sidan 146). Du kan länka flera aktiviteter till ett konto. Om en tid har associerats med en aktivitet, visas aktiviteten i listan Aktiviteter och kalender. Användare som kan se ett konto kan även se de aktiviteter som är länkade till kontot, inklusive de aktiviteter som ägs av eller är tilldelade andra.

Kontakter	<p>Om du vill länka en ny kontakt klickar du på Nytt, anger de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och sparar posten. Fältbeskrivningar finns i Kontaktfält (på sidan 214).</p> <p>Tips! Om du vill undvika att kontaktposter dubbleras kan du också klicka på Lägg till och därefter klicka på sökikonen bredvid kolumnen Ny kontakt. I sökfönstret anger du förnamnet, efternamnet eller e-postadressen och klickar på OK. Om kontakten inte hittas i applikationen klickar du på Nytt och skapar kontaktposten.</p> <p>Om du vet att kontaktposten finns klickar du på Lägg till för att länka den till den här posten.</p> <p>Klicka på länken Namn när du vill öppna sidan Kontakt, detalj för att uppdatera information om kontakten.</p>
Kontoteam	<p>Klicka på Lägg till användare om du vill att denna post ska vara synlig för andra medarbetare. I fönstret Konto, team, lägg till användare, väljer du medarbetarens namn och anger åtkomstnivån. Mer information om delning av poster finns i Delning av poster (team) (finns "Dela poster (team)" på sidan 85).</p>
Kontopartner	<p>Klicka på Lägg till om du vill länka ett konto och bevaka det som din partner. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i }Bevaka partner och konkurrenter till konton (finns "Bevaka partner och konkurrenter till konton" på sidan 192).</p>
Kontokonkurrenter	<p>Klicka på Lägg till om du vill länka ett konto och bevaka det som din konkurrent. Ange sedan de obligatoriska uppgifterna i formuläret Redigera och spara posten. Fältbeskrivningar finns i }Bevaka partner och konkurrenter till konton (finns "Bevaka partner och konkurrenter till konton" på sidan 192).</p>

Så här tar du bort eller raderar en länkad post

- 1 Välj konto.
Instruktioner för hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Rulla ned till relevant sektion på sidan Kontodetalj.
- 3 I raden vars länk du vill flytta eller ta bort väljer du Flytta bort eller Ta bort på postnivåmenyn:
 - **Ta bort.** Den här länken tar bort associationen mellan posterna utan att någon av posterna raderas.
 - **Radera** Detta tar bort den länkade posten. En borttagen post flyttas till sidan Borttagna poster och tas bort permanent från databasen efter 30 dagar.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 96)
- [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 102)
- [Bevaka tillgångar](#) (på sidan 194)

Länka portföljkonton

Funktionen är specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Du kan länka portföljkonton till ett konto med en icke-exklusiv relation. Det är med andra ord möjligt att länka många portföljkonton till ett konto, medan varje portföljkonto endast kan länkas till ett konto.

Innan du börjar. Portföljrelaterad information visas inte som standard på kontodetaljsidan. Om du ska kunna se den informationen måste företagsadministratören bevilja din roll åtkomst till portföljrelaterad information. Du eller företagsadministratören måste sedan lägga till portföljrelaterad information i layouten för kontodetaljsidan. Mer information om hur du anpassar layouten på detaljsidan finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638).

Så här länkar du ett portföljdelkonto

- 1 Välj det överordnade kontot.
Information om hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På detaljsidan för kontot bläddrar du till den portföljrelaterade informationen och klickar sedan på Ny.
- 3 Fyll i fälten på sidan Portföljkonto, redigera.
Mer information om portföljkonton finns i [Fält för portföljkonto](#) (på sidan 537).
- 4 Spara posten.

Ange överordnade konton

Du kan ange kontohierarkier, exempelvis ett företag som är dotterbolag till ett annat företag, genom att ange en relation mellan det överordnade och det underordnade företaget. Först skapar du det överordnade kontot och därefter väljer du det kontot som överordnat till det underordnade kontot.

Så här anger du det överordnade kontot:

- 1 Välj det underordnade kontot.
Instruktioner för hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På sidan Kontodetaljer klickar du på Redigera.
Obs! Om inline-redigeringsfunktionen är aktiverad för företaget kan du ange det överordnade kontot direkt på sidan Kontodetaljer. Mer information om inline-redigering finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

- 3 På sidan Konto, redigera klickar du på ikonen Sökning bredvid fältet Överordnat konto.
- 4 I sökfönstret markerar du det överordnade kontot.
- 5 Spara posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hitta poster](#) (på sidan 42)
- [Kontofält](#) (på sidan 199)

Begränsa antal poster som visas

Du kan begränsa konton du ser genom att välja en filtrerad lista. En lista visar en undergrupp av konton som uppfyller de kriterier som har sparats med listan.

Innan du börjar:

- När du skapar en lista måste du ange fält och värden för de kriterier du konfigurerar. Gå till sidan Redigera konto och skriva ned exakta fältnamn och värden så som de används i din applikation, annars kan de hända att den filtrerade listan inte hämtar rätt poster. Du kan också skriva ut postens detaljsida för att hämta exakta fältnamn, men utskriften visar inte fältvärde för listrutor.
- Om du använder Oracle Offline On Demand (Offline client) begränsas antalet poster du kan ladda ned vid ett och samma tillfälle. Som standard har Offline client begränsats till nedladdning av 250 konton åt gången. Ditt företags administratör kan begära en ökning av detta antal, men om du ökar antalet kan det hända att nedladdningsprocessen tar längre tid. Om ditt konto överstiger maxantalet du får ladda ned ska du skapa filtrerade listor för att dela upp dina konton i mindre konton, till exempel konton baserade på olika prioritetsvärden, eller på plats. Under nedladdningsprocessen ska du välja de filtrerade listor du har skapat för att se till att alla dina kontoposter kopieras till din bärbara eller stationära dator.

Öppna en filtrerad lista för konton

- 1 Klicka på fliken Konton.
- 2 Från sektionen Kontolistor på hemsidan för konto väljer du listan du vill arbeta med.
En beskrivning av standardinställda kontofiltrerade listor finns i [Arbeta med hemsidan för konton](#) (finns "[Arbeta med hemsidan för konto](#)" på sidan 183).

Skapa en filtrerad lista för konton

- 1 Klicka på fliken Konton.
- 2 Från sektionen Kontolistor på hemsidan för konto klickar du på länken Hantera listor.
- 3 På sidan Hantera listor klickar du på knappen Ny lista.

- 4 Utför stegen som beskrivs i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Kontofält](#) (på sidan 199)
- [Arbeta med aktivitetslistor](#) (på sidan 124)
- [Arbeta med hemsidan för konto](#) (på sidan 183)

Bevaka partner och konkurrenter till konton

Oracle CRM On Demand tillhandahåller områden i applikationen där du kan bevaka information om antingen partner eller konkurrenter för dina konton. Till exempel kanske du vill bevaka vilka företag (konton) du gör affärer med för Konto XYZ eller vilka företag (konton) du konkurrerar med för Konto XYZ.

Om du vill göra detta länkar du först kontot som utgör din partner eller konkurrent till kontoposten. Du kan länka så många partner- eller konkurrentkonton du vill. Lägg sedan till information, till exempel om styrkor och svagheter, på redigeringssidan för kontopartner eller kontokonkurrent.

Obs! När du lägger till en kontopartner eller kontokonkurrent skapas en ömsesidig post under det valda kontot. Om du till exempel lägger till Konto 123 som en kontopartner till Konto XYZ visas automatiskt Konto 123 i kontopartnerlistan för Konto XYZ.

Information om hur du konverterar befintliga konton till partnerkonton finns i [Konvertera konton till partnerkonton](#) (på sidan 327).

Innan du börjar. Skapa en kontopost för varje partner eller konkurrent du vill koppla till kontot. Information om hur du lägger till poster finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39).

Bevaka information om partner och konkurrenter för konton

- 1 Välj konto.

Instruktioner för hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Bläddra ned till sektionen Kontopartners eller Kontokonkurrenter på kontodetaljsidan och gör något av följande:

- Klicka på Lägg till för att länka ett konto.
- För att uppdatera information klickar du på länken Redigera invid den befintliga partnern eller konkurrenten.

- 3 Ange den nödvändiga informationen på redigeringssidan för kontopartner eller kontokonkurrent. Följande tabell innehåller information om fält med bevakad partner eller konkurrent.

Fält	Kommentarer
------	-------------

Fält	Kommentarer
Kontopartner	Klicka på ikonen Sökning och välj det konto vars relation och information du vill bevaka som partner när du arbetar med det här kontot. Fältet är obligatoriskt.
Kontots konkurrent	Klicka på ikonen Sökning och välj det konto vars relation och information du vill bevaka som konkurrent för det här kontot. Fältet är obligatoriskt.
Roll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan kontona. Fältet är obligatoriskt.
Omvänd roll	Välj ett alternativ som vänder relationen mellan kontona. Fältet är obligatoriskt.
Startdatum	Du kan använda det här fältet när du vill registrera partnerskapets startdatum. Standard är dagens datum. Fältet är obligatoriskt.
Slutdatum	Du kan använda det här fältet för att registrera utgångsdatum för ett partnerskap.
Primär kontakt	Den viktigaste kontakten i relationen med partnern eller konkurrenten.

- 4 Spara posten.

Bevaka relationer mellan konton

Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

När du vill bevaka relationer mellan konton ska du lagra informationen på sidorna Konto, samband. Kanske vill du exempelvis bevaka relationer mellan investerare eller dotterbolag för det här kontot.

Om du vill göra det kopplar du först det konto vars relation du vill bevaka till denna kontopost. (Du kan koppla hur många konton du vill.) Definiera sedan relationen och lägg till eventuell relevant information.

Innan du börjar. Skapa en kontopost för varje organisation som du vill länka till kontot. Den här funktionen finns eventuellt inte i din version av applikationen.

Så här bevakar du relationer mellan konton

- 1 Välj konto.
Instruktioner för hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På sidan Konto, detalj rullar du ned till sektionen Kontorelationer och gör något av följande:
 - Klicka på Lägg till för att länka ett konto.

- För att uppdatera information ska du klicka på länken Redigera i raden för den befintliga kontorelationen.

3 På sidan Kontorelation, redigera fyller du i önskad information.

Följande tabell innehåller information om fält med bevakning av relationer mellan konton.

Fält	Kommentarer
Relaterat konto	Klicka på ikonen Sökning och välj det konto vars relation och information du vill bevaka. Fältet är obligatoriskt.
Roll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan kontona. Fältet är obligatoriskt.
Omvänd roll	Välj ett alternativ som vänder relationen mellan kontona. Fältet är obligatoriskt.
Startdatum	Du kan använda det här fältet för att registrera startdatumet för relationen mellan kontona. Standard är dagens datum.
Slutdatum	Använd fältet för att registrera utgångsdatum för relationen mellan kontona.

4 Spara posten.

Bevaka tillgångar

När du vill bevaka en produkt du har sålt till en kund eller ett företag länkar du produktposten till kontot som en tillgång.

Länka en produktpost till ett konto som en tillgång

1 Välj konto.

Instruktioner för hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

2 På sidan Konto, detalj rullar du ned till avsnittet Tillgångar och gör något av följande:

- Skapa en tillgång genom att klicka på Ny.
Normalt blir den som skapar tillgången också tillgångens ägare.
- För att uppdatera tillgångsinformation klickar du på länken Redigera invid den befintliga tillgången.

3 På sidan Tillgång, redigera fyller du i önskad information.

Obs! Om du använder en branschspecifik version av Oracle CRM On Demand kan tillgångar ha listats under olika rubriker. Till exempel, i Oracle CRM On Demand Automotive Edition har tillgångar listats som *fordon*.

I följande tabell beskrivs en del fält för att bevaka tillgångsinformation. Om du använder en branschspecifik version av Oracle CRM On Demand kan du se ytterligare fält.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för tillgångar	
Produktnamn	Produkt som levereras till kunden. När du länkar produktposten kopieras de här fälten från produktdefinitionen: Produktkategori, Artikelnr, Typ och Status.
Inköpspris	Pris som har betalats för produkten.
Kvantitet	Antal enheter kunden har köpt.
Leveransdatum	Standard för dagens datum.
Produktkategori	Skrivskyddad. Kopierad från produktdefinitionen.
Artikelnr	Skrivskyddad. Kopierad från produktdefinitionen.
Typ	Skrivskyddad. Kopierad från produktdefinitionen.
Driftstatus	Standardvärdena är Inaktiva, Aktiva, Ledig, Upp, Begr. användn., Underhåll, Stopp, Kritiskt stopp.
Garanti	Tidsperiod för garantin.
Kontrakt	Typ av kontrakt, t.ex. Brons, Guld, Platina eller Silver.
Valuta	Valuta som inköpspriset anges i. Du kan konvertera priset till en annan valuta om företagsadministratören har konfigurerat denna funktion.
Meddelandedatum	<p>Datum som visas i uppgiftsposten.</p> <p>Om du anger meddelandedatum i tillgångsposten skapas en uppgift när du sparar den här tillgångsposten. Uppgiften visas som "Tillgångs- <i>namn</i> kräver tillsyn" på Min hemsida samt hemsidan för konto och kalender.</p> <p>Tips! Ställ in datum för att du ska få tid för uppföljningsuppgifter om den här tillgången, t.ex. meddelande om att ett kontrakt eller en garanti håller på att gå ut.</p> <p>Obs! Funktionen för att skapa en uppgift automatiskt är bara aktiv när du anger ett meddelandedatum för en tillgångspost och inte för en kontaktpost.</p>
Övrig information	
Beskrivning	Ytterligare information om tillgången. Begränsat till 250 tecken.

Bevaka intäkter baserat på konton

Innan du börjar. Den här funktionen är specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Du kan bevaka intäktsinformation för dina konton så att företaget kan basera sina prognoser på kontointäkter. Du gör detta genom att lägga till intäktsposter i konton.

När du lägger till intäktsposter i konton kan du:

- Bevaka produkter, produktkategorier eller prognostiserad intäkt för respektive konto
- Basera företagets prognoser på kontointäkt

Om företaget baserar sina prognoser på konton, inkluderas enbart poster som uppfyller dessa kriterier i prognosen:

- Intäktsposten för kontot måste ha statusen Öppen, Avvaktande eller Stängd.
- Intäktsposten för kontot måste ha fältet Prognos markerat.
- Intäktsposten kan inte länkas till en affärsmöjlighet.

Innan du börjar. Företaget behöver informera dig om vilken prognosmetod som ska användas. Ett företag kan skapa intäktsprognoser för något av följande: affärsmöjlighetsintäkt, kvantitet och intäkt för affärsmöjlighetsprodukt, kontaktintäkt eller kontaktintäkt. Företagets prognosmetod styr vilka fält som du måste fylla i när du lägger till intäktsposter i konton.

Så här lägger du till intäkt i konton

1 Välj konto.

Instruktioner för hur du väljer konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

2 På sidan Konto, detalj rullar du ned till sektionen Intäkter och gör något av följande:

- Klicka på Lägg till om du vill lägga till en intäktspost.
- För att uppdatera intäktsinformation ska du klicka på länken Redigera bredvid den befintliga intäktsposten.

3 På sidan Intäkt, redigera fyller du i intäktsfälten.

Obs! Om ditt företag inte använder kontointäkt för sina prognoser, är det bäst att lämna kryssrutan Prognos tom på sidan Intäkt.

4 Spara posten.

Intäktsfält

Följande tabell innehåller information om fält för produktintäkter. Företagsadministratören kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält. De fält som du ser kan därför skilja sig från de fält som beskrivs i tabellen.

Obs! För prognostisering av konto- och kontaktintäkt krävs att intäkter aktiverats för både konton och kontakter. Denna funktion måste konfigureras för företaget. Kontakta din företagsadministratör för mer information.

Warning! Om företaget baserar sina prognoser på konto- eller kontaktintäkter kan den information som du anger för intäkten påverka beräkningarna.

Fält	Beskrivning
Nyckelproduktinformation	
Start-/slutdatum	<p>Det förväntade intäktslutdatumet för ett konto eller en kontakt. Startdatumet för återkommande intäkt. För återkommande intäkt med ett slutdatum som infaller på månadens sista dag och ett startdatum mitt i månaden, lägger du till en post för det fullständiga återkommande priset och en annan post för den fördelade ordern.</p> <p>Exempel: Du börjar leverera konsumtionsvaror till ett företag eller en klient den 15 maj. Därefter skickar du konsumtionsvaror för 5 000 kronor i slutet av varje månad under resten av året.</p> <p>För maj lägger du till en post med dessa värden: Intäkt = SEK 2 500 Kvantitet = 1</p> <p>För den återkommande ordern lägger du till en andra post med dessa värden: Intäkt = SEK 5 000 Kvantitet = 1 Frekvens = Månadsvis Antal perioder = 7 (juni till december).</p>
Produktnamn	Endast produkter som är markerade som beställningsbara av företagsadministratören kan väljas.
Produktkategori	Produktens kategori.
Artikelnr	Nummer som överförs från produktdefinitionen. Skrivskyddat fält.
Prognos	Indikator för att inkludera den här produkten i prognossummorna.
Typ	<p>Standardvärden är Faktiska, Levererade, Fakturerade, Bokade, Projekterade och Kvot.</p> <p>Obs! Den typ du anger gäller den relevanta intäktsposten. Ett annat typfält (skrivskyddat) som fylls på med produktinformationen kan också visas på sidan.</p>
Status	<p>Om ditt företag beräknar sina prognoser på konton eller kontakter, måste du ange statusen Öppen, Avvaktande eller Stängd för att denna post ska inkluderas i prognoserna.</p> <p>Obs! Den status du anger gäller den relevanta intäktsposten. Ett annat statusfält (skrivskyddat) som fylls på med produktinformationen kan också visas på sidan.</p>
Kvantitet	Antalet enheter som kunden beställer. För en återkommande produkt anger du den totala kvantiteten per period. Om du till exempel skickar tio skrivarpatroner varje månad anger du 10.
Intäkt	<p>Kvantiteten multiplicerat med priset. Intäkten kan inte skrivas över. Om kryssrutan Prognos har markerats ingår det här intäktsbeloppet i företagets prognossummor.</p> <p>Tips! Om du vill prognostisera ett specifikt intäktsvärde, oberoende av produkten eller produktkategorin, anger du kvantiteten till 1 och priset lika med</p>

Fält	Beskrivning
	intäktsvärdet.
Beskrivning	Ytterligare information om produkten. Begränsat till 16 350 tecken.
Återkommande intäkter, information	
Frekvens	<p>Anger frekvens för en återkommande produkt.</p> <p>Termen <i>Varannan vecka</i> betyder en gång varannan vecka.</p> <p>När du fyller i det här fältet måste du även fylla i fältet Antal perioder.</p>
Antal perioder	<p>Antal perioder för en återkommande produkt. Återkommande intäkter stöder max 260 perioder. Hur lång tid som omfattas beror på hur långa perioderna är med utgångspunkt i den frekvens som har angetts (i fältet Frekvens.) Om du till exempel har en återkommande intäkt för varje vecka kan du bevaka intäkter för upp till fem år.</p> <p>Obs! När du fyller i det här fältet måste du även fylla i fältet Frekvens.</p>
Övrig information	
Ägare	<p>Person som har tilldelats den här intäktsposten. Normalt kan ägaren uppdatera poster, överföra en post till en annan ägare eller ta bort poster. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas.</p> <p>Det här värdet påverkar vilka poster som ingår i rapporterna som du eller dina chefer kör (från rapport- och infopanelssidorna).</p> <p>Varje post har en ägare. Poster för konto, kontakt och affärsmöjligheter kan dock delas med andra medarbetare. Instruktioner finns i Dela poster (team) (på sidan 85).</p>

Analysera kontoprestation

I sektionen Kontoanalys på hemsidan för konton visas en analys av kontodistributionen och de bokförda intäkterna. I den här sektionen kan du identifiera de bäst presterande respektive de underpresterande kunderna samt de nya marknadssegmenten.

I den här sektionen på hemsidan för konton kan du visa specifik information genom att placera pekaren på diagrammet, klicka på ett segment om du vill granska en detaljerad rapport eller byta kategorier i listrutorna om du vill visa samma uppgifter ur ett annat perspektiv.

Kontofält

Använd redigeringssidan för konton för att lägga till ett konto eller uppdatera uppgifter för ett befintligt konto. På redigeringssidan för konton visas den fullständiga uppsättningen fält för ett konto.

Tips! Du kan också redigera konton på sidan [Kontolista](#) och sidan [Kontodetaljer](#). Mer information om hur du uppdaterar poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Kontoposter är viktiga för hur du hanterar och visar dina data. Därför bör du registrera så mycket information om dessa konton som möjligt. En del av den informationen, till exempel region eller bransch, kan användas i rapporter för att kategorisera information. Detsamma gäller om du länkar en post, exempelvis en affärsmöjlighet, till en kontopost där Region eller Bransch har fyllts i. Då kan dessa affärsmöjligheter kategoriseras efter dessa värden.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelkontoinformation	
Konto	Kontots namn. För att undvika dubblettposter ska du se till att följa de namnkonventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver osv.
Plats	Typ av anläggning som kontot har på den här platsen, t.ex. Huvudkontor.
Överordnat konto	Det företag som kontot är dotterbolag till.
Webbplats	Webbadress för kontot.
Försäljningsinformation för konto	
Kontotyp	<p>Företagets relation till kontot, till exempel prospekt, kund, partner eller konkurrent.</p> <p>Obs! Konton som är avsedda för en partner eller en konkurrent visas under listorna Alla konkurrenter och Alla partnerkonton som är tillgängliga på kontoheimsidan.</p> <p>De finns också i listan över konton som du kan länka till andra konton eller affärsmöjligheter från sidan Konto eller Affärsmöjlighet, detalj. I det läget kan du definiera den exakta rollen för det kontot, till exempel återförsäljare, leverantör eller partner och bevaka partner- och konkurrentinformation för alla konton och affärsmöjligheter.</p>
Prioritet	Prioritetsnivå för kontot, som Hög, Medel och Låg.
Bransch	<p>Typ av verksamhet för kontot, till exempel tillverkning, högteknologi, finansiella tjänster, återförsäljning, bilindustri, läkemedel, telekommunikation, energi, tjänster eller övrig verksamhet.</p> <p>Om du vill visa rapportinformation, exempelvis affärsmöjligheter per bransch, väljer du en bransch för kontot och länkar sedan affärsmöjlighetsposten till det</p>

Fält	Beskrivning
	kontot.
Aktiebolag	Indikation på att kontot är ett offentligägt bolag.
Region	Den region som kontot hamnar under i ert företag. Om du vill visa rapportinformation, exempelvis affärsmöjligheter per region, väljer du en region för kontot och länkar sedan affärsmöjlighetsposten till det kontot.
Status	Det här fältet är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Senaste samtalsdatum	Det här fältet är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sjukhusnr	Sjukhusets nummer. Det här fältet är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Påverkandetyyp	Det här fältet är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Samtalsfrekvens	Det här fältet är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Källkampanj	Den kampanj som genererade kontot. Om kontot skapas genom processen för konvertering av kundämnen, fylls fältet i automatiskt från fältet Kampanj för kundämnesposten. Om kontot skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.
Årliga intäkter	Företagets årsomsättning.
Marknadssegment	Det här fältet är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marknadspotential	Det här fältet är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Intäkt, ack. år	Det här fältet är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marknadsandel	Det här fältet är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referens	Indikation på att kontot kan användas som en referens som potentiella kunder eller försäljningsrepresentanter kan ta kontakt med.
Referens från den	Det datum som kontot blir en referens.
Kontopartner	Indikation på att kontot är en partner.
Antal läkare	Det antal läkare som arbetar på vårdanläggningen, till exempel ett sjukhus eller en klinik. Det här fältet är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Fält	Beskrivning
Rutt	Det här fältet är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Övrig information	
Fakturerings- och leveransadresser	<p>Om du väljer ett land fastställs etiketterna för återstående adressfält enligt det landets adresskonvention. Skärmen förnyas eventuellt så att de justerade fältnamnen visas.</p> <p>Om du lägger till en kontakt och länkar till det här kontot överförs faktureringsadressen för kontot till sektionen Kontoadress för kontakten.</p>
Ägare	<p>Alias för postens ägare. Normalt kan ägaren uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas. För att omfördela ägande av ett konto måste du ha behörighet att läsa/redigera/ta bort kontot.</p> <p>Obs! Om gruppägande är aktiverat i företaget ändras automatiskt teammedlemmarna i gruppen om den nya ägaren är medlem i en annan grupp.</p> <p>Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som tas med i rapporterna som du eller dina chefer kör.</p> <p>Varje post har en ägare. Kontoposter kan dock delas med andra anställda via sidan Kontoteam. Mer information finns i Dela poster (team) (på sidan 85).</p>
Tilldela konto på nytt	<p>Anger att kontot ska tilldelas på nytt. Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av konton medför en aktivering av detta fält att tilldelningshanteraren behandlar kontot på nytt och tilldelar det i enlighet med reglerna.</p> <p>Obs! Bearbetningstiden för omtilldelning av poster kan variera beroende på hur komplexa företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omtilldelas och den aktuella systembelastningen. För konton påverkas bearbetningstiden även av antalet medlemmar i teamet samt antalet konton och kontakter som är kopplade till posten. Ägarnamnet ändras när posten omtilldelas.</p>
Distrikt	Det distrikt som kontot tillhör.
Ändrad av	Namnet på den person som har skapat eller senast uppdaterat kontoposten, följt av datumet och klockslaget för uppdateringen. Systemgenererat.
Beskrivning	Ytterligare information om kontot. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantera konton](#) (på sidan 185)

Kontakter

Använd sidorna för kontakter för att skapa, uppdatera och bevaka kontakter. *Kontakter* är personer som företaget gör affärer med för tillfället eller förväntar sig att göra affärer med i framtiden. Dessa personer kan vara personer som är anställda i andra företag, oberoende konsulter, leverantörer eller bekanta. En kontakt är normalt associerad med ett konto och ett konto brukar ha länkar till information om flera andra kontakter i det företaget.

I Oracle CRM On Demand Financial Services Edition utses ofta en kontakt till en kund för att ge stöd åt funktioner som är specifika för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Om du utser en kontakt till en kund anger du att detta är en kontakt som företaget har en långsiktig relation med. Du kan övervaka förändringar i kundens situation samt identifiera affärsmöjligheter för merförsäljning av ytterligare produkter till kunden.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

■ [Hantera kontakter](#) (på sidan 204)

Arbeta med hemsidan för kontakter

Hemsidan för kontakter är utgångspunkten för hanteringen av kontakter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för kontakter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en kontakt

Du kan skapa en ny kontakt genom att klicka på knappen Ny i sektionen för mina nyligen visade kontakter. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Kontaktfält](#) (på sidan 214).

Arbeta med kontaktlistor

I sektionen Kontaktlistor visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kontakter.

Kontaktlista	Filter
Alla kontakter	Inga filter är tillgängliga. Listan visar alla poster du har behörighet att visa, oavsett vem som äger dem.
Alla kundkontakter	Kontakter där fältet Typ har värdet Kund
Mina kontakter	Kontakter med ditt användarnamn i fältet Ägare
Mina nyligen skapade kontakter	Kontakter med ditt användarnamn i fältet Ägare,

Kontaktlista	Filter
	sorterade efter datumet då de skapades.
Mina nyligen ändrade kontakter	Kontakter med ditt användarnamn i fältet Ägare, sorterade efter datumet då de ändrades.
Nyligen skapade kontakter	Alla kontakter, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade kontakter	Alla kontakter, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade kontakter

I sektionen Mina nyligen visade kontakter visas de kontakter som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Arbeta med kontaktuppgifter

I sektionen för mina öppna kontaktrelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum och prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.
- Visa kontakten som uppgiften har kopplats till genom att klicka på kontaktens namn.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

Analysera kontakter med hjälp av rapporter

På hemsidan för kontakter visas eventuellt en eller flera rapportsektioner. Företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan. I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen för kontaktanalys per konto som innehåller omfattande kriterier för kontakter per konto, till exempel Distrikt, Delstat/provins och Bransch. Information om hur du använder sektionen finns i [Analysera kontakter](#) (på sidan 212).

Lägga till sektioner på din hemsida för kontakter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för kontakter, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för kontakter

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för kontakter.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för kontakter.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera kontakter

Utför följande uppgifter för att hantera kontakter:

- [Importera dina kontakter](#) (på sidan 205)
- [Länka kontakter till flera konton](#) (på sidan 209)
- [Bevaka relationer mellan kontakter](#) (på sidan 209)
- [Bevaka intäkter baserat på kontakter](#) (på sidan 210)
Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- [Lägga till referenser](#) (på sidan 211)
Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- [Bevaka kontakters intressen](#) (på sidan 212)
Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- [Analysera kontakter](#) (på sidan 212)
- [Bevaka bästa tiderna för samtal](#) (på sidan 212)
Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- [Lägga till delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 213)
Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.
- [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128)
Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 85)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Importera dina kontakter

Som en icke-administratör kan du importera upp till 2 000 kontakter samtidigt från en CSV-fil (kommaavgränsat värde) för användning med Oracle CRM On Demand.

När du importerar kontakter anger du hur du vill att dubbletterposter ska hanteras i Oracle CRM On Demand.

Flera verktyg finns tillgängliga på sidan Import- och exportverktyg. De utökar import- och exportfunktionerna i Oracle CRM On Demand:

- **Importassistenten.** Mer information finns i [Importassistenten](#) (finns "Importassistent" på sidan 1487).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Mer information finns i [Klientverktyget Oracle Data Loader On Demand](#) (på sidan 1497).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Mer information finns i [Klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand](#) (på sidan 1502).
- **Oracle Web Services.** Mer information finns i [Integrering av webbtjänster](#) (finns "Integration av webbtjänster" på sidan 1498).

Mer information om hur du väljer en lämplig importmetod finns under 1089184.1 (artikel-id) i My Oracle Support. Mer information om importer och exporter i Oracle CRM On Demand finns i [Import- och exportverktyg](#) (på sidan 1320).

Obs! Företagsadministratörer kan importera upp till 30 000 kontaktposter åt gången med en största filstorlek på 20 Mbyte.

Innan du börjar. Om flera anställda på företaget importerar kontakter bör du samordna importerna för att minimera antalet dubletter av poster. Du bör även förbereda importfilen för att se till att alla data kommer med i filen.

Warning! Det går inte att ångra en import av poster eller ta bort flera poster samtidigt. Därför bör du träna på importproceduren med en fil på 5–10 poster för att inte behöva rensa upp bland data efteråt. Om företaget importerar ett stort antal poster kan du behöva en utbildningssession om dataimport. Om du vill ha information om de här resurserna klickar du på länken Utbildning och support som finns i överkanten på varje sida i Oracle CRM On Demand.

Så här importerar du dina kontakter:

- 1** Klicka på fliken Kontakter.
 - 2** Klicka på Importera i namnlistan Nyligen ändrade kontakter.
Obs! Om inte sektionen Nyligen ändrade kontakter visas på Kontakter, hemsida klickar du på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägger till sektionen i sidlayouten.
 - 3** På sidan Data- och integreringsverktyg i sektionen Personliga import- och exportverktyg klickar du på Importera dina kontakter.
Då startas importassistenten.
 - 4** I steg 1 i importassistenten:
 - a** Välj hur matchande poster ska identifieras i importassistenten.
I importassistenten används ett externt unikt id som importerar från ett annat system. I guiden används också fördefinierade Oracle CRM On Demand-fält.
Information om hur du definierar dubblettposter finns i [Om dubletter och externa id:n](#) (på sidan 1341).
 - b** Välj hur dubbla postidentifikatorer som hittas i Oracle CRM On Demand ska hanteras. Du kan välja mellan att inte importera dubbla poster, ersätta befintliga poster eller skapa ytterligare poster.
 - c** Välj åtgärden som ska utföras i importassistenten om den importerade postens unika post-id inte matchar någon post i Oracle CRM On Demand.
Obs! Om du väljer Skriv över befintliga poster och Skapa inte ny post i föregående steg kommer posten att uppdateras.
 - d** Bestäm om en ny post ska skapas för saknade associationer (relaterade poster) i datafilen.
 - e** Välj det datum-/tidsformat som används i CSV-filen.
Mer information finns i [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358).
 - f** Verifiera att filkodningen är Västeuropeisk.
Obs! Du bör inte ändra detta om du inte är säker på att en annan metod används. Standardmetoden, Västeuropeisk, gäller för de flesta kodningssystem i Europa och Nordamerika.
 - g** Välj den typ av CSV-avgränsare som används i din fil: komma eller semikolon.
 - h** Välj via menyn Felloggning vad du vill att Oracle CRM On Demand ska logga: alla meddelanden, fel och varningar eller enbart fel.
 - i** Välj den CSV-fil som du vill importera data från.
 - 5** I steg 2 i importassistenten:
 - a** Följ vid behov instruktionerna för att validera filen.
- 206** Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 19

- b** Välj en fältmappningsfil om det finns en sådan.

Fältmappningsfiler (.map) innehåller information om hur fälten i CSV-filen ska paras ihop med befintliga fält i Oracle CRM On Demand. När du har gjort en import får du ett e-postmeddelande med den MAP-fil som innehåller det senaste mappningsschemat. Spara den på datorn så att du kan använda den vid senare importer.

- 6** I steg 3 i importassistenten mappar du fälten i filen till Oracle CRM On Demand-fält. Du måste åtminstone mappa alla obligatoriska fält till kolumnrubrikerna i CSV-filen.

I importassistenten visas kolumnrubrikerna från import-CSV-filen bredvid en lista över alla fält i området i Oracle CRM On Demand, inklusive de anpassade fälten du lade till.

Om det adressfält som du behöver inte visas i listrutan väljer du ett motsvarande fält i den här tabellen.

Så här filtrerar du listan utifrån det här fältet:	Välj fältet i listrutan.
Gatunummer Adress 1 Chome	Nummer/gata
Ku	Adress 2
Våning Distrikt	Adress 3
Shi/Gun	Ort
Colonia/Sektion CEDEX-nr Adress 4 URB Område	Box/sorteringskod
Delstat (Mexiko) Delstat (Brasilien) Socken Del av distrikt Ö Prefektur Region Emirat Oblast	Provins
Ö-kod Box Postnummer	Postnummer

Om du har valt en MAP-fil kontrollerar du att fälten mappas på rätt sätt. Anpassade fält som har skapats sedan du gjorde den senaste importen behöver eventuellt mappas.

Information om externa id:n finns i [Om dubletter och externa id:n](#) (på sidan 1341).

Warning! Om du har valt fel fil att importera klickar du på Avbryt för att ändra urvalet. I det här skedet rensas inte cachén om du klickar på knappen Tillbaka, så den importfil som du valde från början visas i fältmappningssteget.

Warning! Externt unikt id och Chef, externt id är nyckelfält som används för att associera kontakter med motsvarande chefsposter. Om du inte mappar dessa fält associeras chefsposten med kontakter med hjälp av fälten Kontakt, namn och Chef. Om du gör associationen med fälten Kontakt, namn och Chef tillämpas en mer strikt beroendeordning för datafilsposterna.

- 7 I steg 4 i importassistenten följer du instruktionerna på skärmen om det är nödvändigt.
- 8 I steg 5 i importassistenten klickar du på Slutför.

Så här visar du kön för dina importbegäranden:

- 1 Klicka på fliken Kontakter.
- 2 I namnlistan Nyligen ändrade kontakter klickar du på knappen Importera.
- 3 På sidan Data- & integreringsverktyg klickar du på länken Kö för importbegäranden.

Sidan Kö för importbegäran visas med information om dina begäranden, inklusive uppskattad tid för slutförande.

I följande tabell beskrivs importstatusen.

Status	Beskrivning
Slutförd	Importen avslutades utan att några fel inträffade.
Åtgärden utfördes med fel	Importen slutfördes men det inträffade fel i samband med en del av posterna.
Utfördes inte	Importen slutfördes men inga av posterna importerades.
Fel	Importen slutfördes inte eftersom ett fel inträffade.

Följande tabell innehåller information om importposten.

Information om importpost	Beskrivning
Antal skickade	Antalet poster i CSV-filen.
Antal bearbetade	Antalet poster som importmotorn har bearbetat. Fältet beräknas var 20:e sekund, eller så ofta som har angetts för systemet.

Information om importpost	Beskrivning
Antal importerade	Antalet poster som har importerats utan problem.
Antal delvis importerade	Antalet poster som har importerats. Alla poster har inte importerats.
Antal som inte importerats	Antalet poster som inte alls har importerats.

Länka kontakter till flera konton

Du kan länka en kontakt till flera konton. Om du vill göra det måste din roll och dina inställningar vara konfigurerade så här:

- Företagets administratör måste ta med behörigheten att hantera åtkomst till utökad relation mellan kontakt och konto i din användarroll.
- Layouten på sidan Kontaktdetaljer måste innehålla information om konton. Information om hur du ändrar layouten finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638).

Mer information om hur du länkar poster finns i [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63).

Bevaka relationer mellan kontakter

Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

När du vill bevaka relationer mellan kontakter ska du lagra informationen på sidorna Kontaktrelation. Kanske vill du exempelvis bevaka relationer som kan få stort inflytande, t.ex. personliga relationer, affärsrelationer och branschkolleger för den här kontakten.

Om du vill göra det kopplar du först den kontakt som du vill bevaka relation för till den här kontaktposten. (Du kan koppla hur många kontakter du vill.) Definiera sedan relationen och lägg till eventuell relevant information.

Innan du börjar. Skapa en kontaktpost för varje person som du vill koppla till kontakten.

Så här bevakar du relationer mellan kontakter

- 1 Välj kontakten.

Instruktioner för hur du väljer kontakter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 På sidan Kontakt, detalj rullar du ned till sektionen Kontaktrelationer och gör något av följande:

- Klicka på Lägg till om du vill koppla en kontakt.

- För att uppdatera information ska du klicka på länken Redigera i raden för den befintliga kontaktrelationen.

3 På sidan Kontaktrelation, redigera fyller du i de nödvändiga uppgifterna.

Följande tabell innehåller information om fält för bevakning av relationer mellan kontakter.

Fält	Kommentarer
Relaterad kontakt	Klicka på ikonen Sökning och välj den kontakt vars relation och information du vill bevaka. Fältet är obligatoriskt.
Roll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan kontakterna. Fältet är obligatoriskt. Standardvärdena är: Ingen angiven, Barn, Advokat, Make/maka, Revisor, Assistent, Investerare, Bankdirektör, Bott med, Underställd, Överordnad, Associerad med, Konkurrent, Släkting och Agent. Företagsadministratören kan ändra och lägga till värden i listrutan.
Omvänd roll	Välj ett alternativ som vänder relationen mellan kontakterna. Fältet är obligatoriskt. Standardvärdena är: Ingen angiven, Barn, Advokat, Make/maka, Revisor, Assistent, Investerare, Bankdirektör, Bott med, Underställd, Överordnad, Associerad med, Konkurrent, Släkting och Agent. Företagsadministratören kan ändra och lägga till värden i listrutan.
Startdatum	Standard är dagens datum. Du kan använda det här fältet för att registrera startdatumet för relationen mellan kontakterna.
Slutdatum	Använd fältet för att registrera utgångsdatum för relationen mellan kontakterna.

Bevaka intäkter baserat på kontakter

Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Du kan bevaka intäktsinformation för dina kontakter så att företaget kan basera sina prognoser på kontaktintäkter. Du gör detta genom att lägga till intäktsposter i kontakter.

När du lägger till intäktsposter i kontakter kan du:

- Bevaka produkter, produktkategorier eller prognostiserad intäkter för respektive kontakt
- Basera företagets prognoser på kontaktintäkt

Om företaget baserar sina prognoser på kontakter, inkluderas enbart poster som uppfyller dessa kriterier i prognosen:

- Intäktsposten för kontakten måste ha statusen Öppen, Avvaktande eller Stängd.
- Intäktsposten för kontakten måste ha fältet Prognos markerat.
- Intäktsposten kan inte länkas till en affärsmöjlighet.

Innan du börjar. Företaget behöver informera dig om vilken prognosmetod som ska användas. Ett företag kan skapa intäktsprognoser baserat på affärsmöjlighet, affärsmöjlighetsprodukt, konto, kontaktintäkt eller produktkvantitet, dock bara en av dessa. Företagets prognosmetod styr vilka fält som du måste fylla i när du lägger till intäktsposter i kontakter.

Så här lägger du till intäkt i kontakter

- 1 Välj kontakten.

Instruktioner för hur du väljer kontakter finns i [Hitta poster \(på sidan 42\)](#).

- 2 På sidan Kontakt, detalj rullar du ned till sektionen Intäkter och gör något av följande:

- Klicka på Lägg till om du vill länka en intäktspost.
- För att uppdatera intäktsinformation ska du klicka på länken Redigera bredvid den befintliga intäktsposten.

- 3 På sidan Intäkt, redigera fyller du i intäktsfälten. Se [Bevaka intäkter baserat på konton](#) (på sidan 195).

Obs! Om ditt företag inte använder kontaktintäkt för sina prognoser, är det bäst att lämna kryssrutan Prognos tom på sidan Intäkt.

- 4 Spara posten.

Lägga till referenser

Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Du kan lägga till referenser i din kontaktpost. När du skapar en ny referens sparas posten som en ny kundämnepost.

Så här lägger du till en referens:

- 1 Välj kontakten.

Instruktioner för hur du väljer kontakter finns i [Hitta poster \(på sidan 42\)](#).

- 2 Rulla ned till sektionen Referens och klicka på Ny på sidan Kontaktdetaljer.

- 3 På sidan Referens, redigera fyller du i önskad information.

- 4 Spara posten.

Den nya referensen får som standard statusvärdet Kvalificering.

Bevaka kontakters intressen

Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Du kan bevaka produkter, tjänster eller hobbyer som en kontakt är intresserad av, exempelvis aktiefonder eller golf.

Så här bevakar du kontakters intressen:

- 1 Välj kontakten.
Instruktioner för hur du väljer kontakter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Rulla ned till sektionen Kontakts intressen och klicka på Lägg till på sidan Kontaktdetaljer.
- 3 På sidan Kontakts intressen fyller du i informationen.
- 4 Spara posten.

Analysera kontakter

I sektionen Kontaktanalys per konto på hemsidan för kontakter visas ett diagram som användarna kan använda för att analysera alla sina kontakter efter kontokriterier, till exempel Region, Delstat/provins eller Bransch. Med den här informationen kan användarna se sin fördelning av kontakter och identifiera starka och svaga områden.

I den här sektionen på hemsidan för kontakter kan du visa specifik information genom att placera pekaren på diagrammet, klicka på ett segment om du vill granska en detaljerad rapport eller byta kategorier i listrutan om du vill visa samma uppgifter ur ett annat perspektiv.

Bevaka bästa tiderna för samtal

För att registrera och bevaka den bästa tiden för samtal för en kontakt (till exempel en läkare eller annan vårdgivare) utför du följande procedur för att lägga till den bästa tiden för samtal. Genom att skapa den här posten kan du bevaka när en kontakt är tillgänglig på en viss plats.

Obs! Om sektionen med bästa tider inte visas på din detaljsida för kontakten lägger du till den genom att följa instruktionerna i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638) eller så kan du kontakta företagsadministratören. Funktionen finns bara i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Så här bevakar du de bästa tiderna för samtal

- 1 Bläddra ned till sektionen med de bästa tiderna och klicka på Ny på detaljsidan för kontakten.
- 2 Fyll i fälten som beskrivs i tabellen nedan.

Fält	Beskrivning
Dag	Den planerade dagen för samtalet, till exempel måndag. Använd urvalslistan för att välja en dag. (Obligatoriskt)
Starttid	Den planerade starttiden för samtalet, till exempel 11:00. (Obligatoriskt)
Sluttid	Den planerade sluttiden för samtalet, till exempel 13:00. (Obligatoriskt)
Kommentarer	En beskrivning av samtalet.
Gatuadress	Kontaktens gatuadress. Använd urvalsväljaren för att välja adressen. (Obligatoriskt)

- 3 Spara posten.

Lägga till delstatslicenser för kontakter

En licens för att få praktisera medicin används till att validera signaturerna för varuproven som en säljare levererar (till exempel en läkemedelssäljare) till en kontakt (till exempel en läkare). En läkare måste ha en giltig licens för delstaten där läkaren praktiserar. En *post för en delstatslicens* innehåller licensuppgifterna för kontakten, vanligen en läkare.

Följ nedanstående procedur när du vill lägga till en licenspost för en kontakt.

Obs! Om sektionen för delstatslicensen inte visas på din detaljsida för kontakter lägger du till den objektsektionen genom att följa instruktionerna i [Anpassa layout för relaterad artikel](#) (på sidan 1089) eller också kontaktar du administratören. Funktionen finns bara i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Så här lägger du till en delstatslicens för kontakt

- 1 Bläddra ned till sektionen för licensen på detaljsidan för kontakten och klicka på Ny.
- 2 Fyll i fälten i tabellen nedan och spara posten.

Fält	Beskrivning
Kontakt	Kontakten för den här delstatslicensposten, vanligtvis en läkare eller en läkemedelsrepresentant. Klicka på gruppväljaren när du vill välja en kontakt.
Licensnummer	Licensnumret för kontakten, till exempel PS4231732. (Obligatoriskt.)
Status	Den amerikanska delstaten eller det rättsområde som är kopplad till licensnumret. Använd urvalslistan för att välja delstat, till exempel <i>NJ</i> för New Jersey. Obs! Om ditt rättsområde ligger utanför USA är fältet Delstat inte obligatoriskt.

Fält	Beskrivning
Sista datum	Datomet när licensen upphöra att gälla (ÅÅÅÅ-MM-DD), till exempel 2010-05-22. Klicka på kalenderikonen för att välja utgångsdatumet.
Status	Licensens status, som kan vara Aktiv eller Inaktiv. Välj statusen i urvalslistan.

Kontaktfält

Använd redigeringssidan för kontakter för att lägga till en kontakt eller uppdatera uppgifter för en befintlig kontakt. På redigeringssidan för kontakter visas den fullständiga uppsättningen fält för en kontakt.

Tips! Du kan också redigera kontaktinformation på sidan Kontakt, lista och Kontaktdetalj. För mer information om uppdatering av poster, se [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelkontaktinformation	
Konto	Kontot som kontakten är kopplad till. Obs! Det går att koppla en kontakt till fler än ett konto. Mer information finns i Koppla kontakter till flera konton (finns " Länka kontakter till flera konton " på sidan 209).
Välj	Denna funktion används i USA och Europa för att visa att kunden uttryckligen valt att delta i informationsdelningen eller marknadskommunikationen.
Välj bort	Används i USA och Europa för att ange att kunden uttryckligen valt att <i>inte</i> tillåta att information delas eller har valt att inte ta emot marknadskommunikation.
Kontakt, detaljerad information	
Kontakttyp	Kontakttypen, till exempel Prospekt, Kvalificerat kundämne, Kund, Partner och Konkurrent. Värdet Kund är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

	Obs! Om du väljer värdet Kund i det här fältet fylls fältet Kund sedan i automatiskt med det aktuella datumet.
Avdelning	Namn på kontaktens avdelning.
Chef	Namn på kontaktens chef.
Kundämne, källa	Kontaktens kundämeskälla, t.ex. Annonser, Direktreklam, E-post, Webbplats och Övrigt.
Källkampanj	Den kampanj som genererade kontakten. Om kontakten skapas genom processen för konvertering av kundämnen, fylls fältet i automatiskt från fältet Kampanj för kundämesposten. Om kontakten skapas av en användare kan användaren ange information i fältet.
Assistent	Namn på kontaktens assistent.
Assistent, telefonnr	Telefonnummer till kontaktens assistent.
Privat	Anger att kontakten är privat och inte kan visas av andra.
Skicka aldrig e-post	Anger att kontakten inte vill få e-post.
Examen	Standardvärdena är filosofie doktor, medicine doktor, doktor i osteopati, civilekonom, leg. sjuksköterska, röntgenläkare, registrerad apotekare, civilingenjör, tandläkare, undersköterska och medicine licentiat i folkhälsa. Det här fältet gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Marknadspotential	Standardvärdena är Högsta, Medel och Lägsta. Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Samtalsfrekvens	Standardvärdena är Finns ej, 1-2 gånger/år, 3-4 gånger/år och >5 gånger/år. Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Försäljning, ack. år	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rutt	Standardvärdena är Rutt 1, Rutt 2, Rutt 3 och Rutt 4. Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Datum för senaste samtal	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Lämplig tid att ringa	Anger den bästa tiden på dygnet för att nå en kontakt. Standardvärdena är Tidigt på eftermiddagen, Tidigt på morgonen, Sent på eftermiddagen, Förmiddag och Lördag. Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Mer information	
Kontoadressfält	Primär adress. Ärvs från kontot som är kopplat till kontakten. Skrivskyddat.
Kontaktadressfält	Alternativ adress för kontakten.

Ägare	<p>Alias för postens ägare. Normalt kan ägaren uppdatera postdetaljer, överföra en post till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas.</p> <p>Det här värdet påverkar vilka poster som inkluderas i rapporterna som du eller dina chefer kör (från rapport- och infopanelssidorna).</p> <p>Varje post har en ägare. Poster för kontakter kan dock delas med andra användare via sidorna Kontakt, team eller Konto, team. Instruktioner finns i Dela poster (team) (på sidan 85).</p>
Ändrad av	Namnet på personen som skapat eller senast uppdaterat kontaktposten, följt av datumet och klockslaget för uppdateringen.
Beskrivning	Ytterligare information om kontakten. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Tillgänglig sektion	
Aktuell investeringsmix	Standardvärdena är Aggressiv, Måttlig och Konservativ. Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Mål	Standardvärdena är Kapitalbevarande, Inkomst, Inkomst/tillväxt, Balanserad, Tillväxt, Aggressiv tillväxt och Internationell spridning. Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Segment	Standardvärdena är Tjänsteman, Industriarbetare, Lantlig/jordbruk, Massförsäljning, Massflöde, Högt substansvärde, Mångmiljonärer och Ultrahögt substansvärde. Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Erfarenhetsnivå	Standardvärdena är Ingen, Begränsad, Bra och Omfattande. Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Riskprofil	Standardvärdena är Konservativ, Måttlig och Aggressiv. Det här fältet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Primärt mål	Standardvärdena är Sparande för barns utbildning, Sparande till utbildning, Nytt hem, Ackumulerad förmögenhet, Fastighetsplanering, Skyddar mina tillgångar och Pension. Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Livshändelse	Standardvärdena är Äktenskap, Barnafödande, Pension, Skilsmässa och Övrigt. Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Investeringshorisont	Standardvärdena är Kortsiktig, Medellång sikt och Långsiktig. Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nivå	Standardvärdena är Guld, Silver, Brons, 100 bästa, Hög, Medel och Låg. Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Summa skulder	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Totalt substansvärde	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total inkomst	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Summa tillgångar	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totala utgifter	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kreditpoäng	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Civilstånd	Standardvärdena är Ensamstående, Skild, Gift, Partner, Separerad, Änka och Änkling. Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Äga eller hyra	Standardvärdena är Äga eller Hyra. Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Bostadsvärde	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Födelsedatum	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Skatteklass	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kund-id	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kön	Standardvärdena är K och M. Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Egenföretagare	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kund sedan	Fylls i automatiskt med aktuellt datum när kontakttypen är Klient. Fältet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Referent	Personen som rekommenderade kontakten. Fältet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Kvalificerad, datum	Fylls i automatiskt med aktuellt datum när klienten är kvalificerad. Fältet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Status	Kontaktens status. Standardvärdena är: Aktiv, Tyst, arkiverad och Stängd, arkiverad. Fältet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Yrke	Klientens yrke. Fältet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Affärsmöjligheter

Använd sidorna för affärsmöjligheter för att skapa, uppdatera och bevaka affärsmöjligheter. *Affärsmöjligheter* är potentiella affärer som vid något tillfälle i framtiden kan ingå i intäktsprognoser.

Du kan skapa en affärsmöjlighet genom att konvertera ett kvalificerat kundämne till en affärsmöjlighet. Du kan också skapa en ny affärsmöjlighet för ett befintligt konto eller en befintlig kontakt.

Med affärsmöjlighetsposter kan du lättare sköta säljpipelinen medan du arbetar med att ta hem affärer. All information om dina affärsmöjligheter finns på samma ställe och är länkat till tillhörande information om kundämnen, kontakter och konton. Med den här informationen får du en komplett bild av affärsmöjligheten och kunden.

Om affärsmöjligheter och prognoser

En *affärsmöjlighet* är en transaktion som potentiellt sett kan generera intäkter och som kan tas med i försäljningsprognosen när den når en viss punkt i säljprocessen. För att en affärsmöjlighet eller produktintäkt ska tas med i en prognos måste den ha ett avslutsdatum som ligger inom prognosperioden och ägas av en prognosdeltagare. Prognosperioder och prognosdeltagare fastställs i samband med att en prognos definieras. Mer information om prognoser finns i [Prognoser](#) (på sidan 237).

Tips för hantering av affärsmöjlighetsposter

Genom att uppdatera information om en affärsmöjlighet medan du arbetar med en affär får du lättare att kommunicera med ditt team och har garanterat korrekt information i prognoser och rapporter. Det är särskilt viktigt att vissa fält på sidan Affärsmöjlighetsdetalj hålls uppdaterade:

- Fälten Intäkt, Avslutsdatum och Säljsteg är väsentliga för bevakning av pipelinehistorik och används för trendanalyser och prognoser.
- Om företaget baserar sina prognoser på affärsmöjligheter markerar du kryssrutan Prognos för en affärsmöjlighetspost för att lägga till affärsmöjligheten på den prognostiserade intäkten vid rätt tidpunkt i säljprocessen. Om företaget baserar sina prognoser på produkter markerar du kryssrutan Prognos för dina länkade produkter i stället.

Säljsteg

Varje säljprocess definieras av särskilda steg. Varje säljsteg har sina aktiviteter och produkter, eller uppgifter som måste slutföras innan en affärsmöjlighet går vidare till nästa säljsteg. När du arbetar med en affärsmöjlighet utvärderar du den mot tydligt fastställda kriterier för varje steg i företagets säljcykel.

- När kriterierna är uppfyllda uppdaterar du fältet Säljsteg i affärsmöjlighetsposten.
- Fältet Sannolikhet i procent anges som standard till ett värde som är relaterat till det valda säljsteget för affärsmöjligheten. Du kan, vid behov, ändra värdet så att det avspeglar den specifika affärsmöjligheten på ett bättre sätt under säljsteget. När säljsteget förändras återställs dock värdet i fältet Sannolikhet till det standardvärde som är relaterat till det nya säljsteget.

- Fältet Förväntad intäkt innehåller ett valutavärde som beräknas baserat på fältet Intäkt multiplicerat med värdet i fältet Sannolikhet i procent. Den här siffran används vid prognostisering.
- Uppdatera fältet Nästa steg för att spegla kriterierna som gäller för nästa steg i säljcykeln.

Prognostisering

När prognoser genereras i Oracle CRM On Demand fastställs vilka poster, fält och data som ska inkluderas enligt den prognosmetod som har valts. Om vissa villkor är uppfyllda inkluderas posterna i prognoserna:

- **Avslutsdatum.** Oracle CRM On Demand kontrollerar att avslutsdatumet för affärsmöjligheten eller produktintäkten ligger inom prognosperioden:
 - Om företagets prognoser är baserade på intäkter från affärsmöjligheter måste affärsmöjlighetsposten (antingen i sig eller länkat till produkter) ha ett avslutsdatum som ligger inom prognosperioden.
 - Om företagets prognoser är baserade på intäkter från produkter måste produktintäktsposten ha ett avslutsdatum som ligger inom prognosperioden.

- **Förväntad intäkt.** Oracle CRM On Demand beräknar prognosdata för den förväntade intäkten enligt nedan:

Totalsumman för fälten med förväntade intäkter beräknas antingen för affärsmöjlighetsposterna eller produktintäktsposterna och summan visas i fältet Förväntad intäkt i prognosposten.

Obs! För att den förväntade intäkten från affärsmöjligheten ska avspejla den förväntade intäkten baserat på affärsmöjlighetsprodukter måste användaren klicka på knappen Uppdatera affärsmöjlighetsummor. Den här funktionen finns bara om alternativet Beräkning baserad på genomsnittlig sannolikhet för produkt aktiverad har aktiverats i företagsprofilen. Med den här funktionen säkerställer du att sannolikheten i procent (som har registrerats i fältet Sannolikhet %) för respektive produktintäktspost tas med i beräkningen.

- **Pipeline.** Oracle CRM On Demand beräknar prognosdata för en pipeline så här: summan av fälten Intäkt för affärsmöjlighets- eller produktintäktsposter beräknas för alla möjliga affärer under prognosperioden, oavsett status, och summan visas i fältet Pipeline i prognosposten.

Obs! För återkommande produktintäkter inkluderas endast det intäktsbelopp som avser prognosperioden och inte den totala produktintäkten.

- **Prognos.** Oracle CRM On Demand hämtar data i fältet Intäkt från poster där kryssrutan Prognos har markerats och summan visas i fältet Prognos i prognosposten:

- Om företaget baserar sina prognoser på affärsmöjligheter inkluderas affärsmöjlighetsposter med kryssrutan Prognos markerad.
- Om företaget baserar sina prognoser på produkter inkluderas produktintäktsposter med kryssrutan Prognos markerad.

Obs! Prognos-flaggan anger att det är hög sannolikhet för att en affärsmöjlighet kommer att avslutas. När flaggan är markerad betyder det att motsvarande intäkt ingår i de prognostiserade intäktssummorna.

Prognos-flaggan bestämmer inte om en affärsmöjlighet eller produktintäkt ingår i den övergripande prognosposten.

- **Stängd intäkt.** Oracle CRM On Demand hämtar data i fältet Intäkt från poster med säljsteget Avslutad/vunnen och visar summan i fältet Stängd intäkt i prognosposten:

- Om företaget baserar sina prognoser på affärsmöjligheter inkluderas affärsmöjlighetsposter med avslutsdatum inom prognosperioden.
- Om företaget baserar sina prognoser på produkter inkluderas produktintäktsposter med start-/avslutsdatum inom prognosperioden.

Obs! För återkommande produktintäkter inkluderas endast det intäktsbelopp som avser prognosperioden och inte den totala produktintäkten.

Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter

Hemsidan för affärsmöjligheter är utgångspunkten för hanteringen av affärsmöjligheter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för affärsmöjligheter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en affärsmöjlighet

Du kan skapa en affärsmöjlighet genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen visade affärsmöjligheter. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för affärsmöjligheter](#) (på sidan 234).

Arbeta med listor över affärsmöjligheter

I sektionen Listor över affärsmöjligheter visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för affärsmöjligheter.

Affärsmöjlighet, lista	Filter
Alla affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du kan visa
Alla avslutade affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna där fältet Säljsteg har värdet Avslutad/vunnen
Alla stora affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna där intäkterna är större än 100 000
Nyligen skapade affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du kan visa, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du kan visa, sorterade efter ändringsdatum
Mina prognostiserade affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna där kryssrutan Prognos är markerad

Affärsmöjlighet, lista	Filter
Mina affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna där ditt namn visas i fältet Ägare
Mina bästa affärsmöjligheter	Affärsmöjligheterna som du äger där fältet Prioritet har värdet Hög
Mina nyligen skapade affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du skapat, sorterade efter skapandedatumet
Mina nyligen ändrade affärsmöjligheter	Alla affärsmöjligheter som du ändrat, sorterade efter skapandedatumet

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade affärsmöjligheter

I sektionen Mina nyligen visade affärsmöjligheter visas de affärsmöjligheter som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Arbeta med uppgifter för affärsmöjligheter

I sektionen Mina öppna affärsmöjlighetsrelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Du eller din chef anger sista datum eller prioritet. Uppgiftsprioriteten, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg, anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.

- Klicka på länken om du vill granska en uppgift.
- Klicka på affärsmöjlighetens namn om du vill visa den affärsmöjlighet som uppgiften är kopplad till.
- Om du vill visa hela uppgiftslistan klickar du på Visa fullständig lista.

Analysera pipeline med hjälp av rapporter

På hemsidan för affärsmöjligheter visas eventuellt en eller flera rapportsektioner. Företagsadministratören kan ange vilka rapportsektioner som ska visas på sidan. I standardutgåvan av Oracle CRM On Demand visas sektionen Pipelineanalys för aktuellt kvartal där en kvartalsanalys av pipeline visas i diagramformat. Information om hur du använder sektionen finns i [Analysera pipeline](#) (på sidan 229).

Lägga till sektioner på din hemsida för affärsmöjligheter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för affärsmöjligheter, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för affärsmöjligheter

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för affärsmöjligheter.
- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för affärsmöjligheter. Klicka sedan på Spara.

Hantera affärsmöjligheter

Utför följande uppgifter för att hantera affärsmöjligheter:

- [Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter](#) (på sidan 223)
- [Använda handledning för försäljningsprocess](#) (på sidan 224)
- [Länka produkter till affärsmöjligheter](#) (på sidan 225) (möjliggör bevakning av produktintäkter)
- [Analysera pipeline](#) (på sidan 229)
- [Skapa en begäran om särskild prissättning av en affärsmöjlighet](#) (på sidan 230)
- [Ange överordnade och underordnade affärsmöjligheter](#) (på sidan 230)
- [Skapa en affärsregistrering av en affärsmöjlighet](#) (på sidan 232)
- [Dela intäkter av affärsmöjligheter mellan teammedlemmar](#) (på sidan 232)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Visa verifikationskedjor för poster](#) (på sidan 107)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter

Oracle CRM On Demand tillhandahåller områden där du kan bevaka information om partner eller konkurrenter för dina affärsmöjligheter. Till exempel kanske du vill bevaka vilka företag (konton) du gör affärer med för Affärsmöjlighet XYZ eller vilka företag (konton) du konkurrerar med för Affärsmöjlighet XYZ.

För att göra detta länkar du först kontot som utgör din partner eller konkurrent till posten för affärsmöjligheten. (Du kan länka så många partner- eller konkurrentkonton du vill.) Lägg sedan till information om t.ex. styrkor och svagheter på sidan Affärsmöjlighet, partner eller Konkurrent, redigera för partnern eller konkurrenten.

Innan du börjar. Skapa en kontopost för varje partner eller konkurrent du vill koppla till din affärsmöjlighet. Information om att lägga till poster finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39).

Bevaka information om partner och konkurrenter för affärsmöjligheter

1 Välj affärsmöjligheten.

Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

2 Rulla ned till sektionen Partners för affärsmöjlighet eller sektionen Konkurrenter för affärsmöjlighet på detaljsidan för affärsmöjligheter och gör något av följande:

- Klicka på Lägg till för att länka ett konto.
- För att uppdatera information klickar du på länken Redigera invid den befintliga partnern eller konkurrenten.

3 Ange information på redigeringsidan för affärsmöjlighetspartner eller affärsmöjlighetskonkurrent.

Följande tabell innehåller information om fält med bevakad partner eller konkurrent.

Fält	Kommentarer
Affärsmöjlighet, partner	Klicka på ikonen Sökning och välj det konto vars relation och information du vill bevaka som partner för den här affärsmöjligheten. Fältet är obligatoriskt.
Affärsmöjlighet, konkurrent	Klicka på ikonen Sökning och välj det konto vars relation och information du vill bevaka som konkurrent för den här affärsmöjligheten. Fältet är obligatoriskt.
Roll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan affärsmöjligheten och det här kontot. Fältet är obligatoriskt.
Omvänd roll	Välj alternativet som vänder relationen eller rollen. Fältet är obligatoriskt.
Startdatum	Använd det här fältet när du vill registrera partnerskapets startdatum. Standard är dagens datum. Fältet är obligatoriskt.
Slutdatum	Använd det här fältet för att registrera utgångsdatum för ett partnerskap.

Fält	Kommentarer
Primär kontakt	Nyckelpartner eller nyckelkonkurrent för affärsmöjligheten.

- 4 Spara posten.

Använda handledning för försäljningsprocess

I varje säljsteg för en affärsmöjlighet kan ditt företag behöva samla in specifik information i enlighet med affärspraxis. För att hjälpa dig att fylla i dessa uppgifter kan företagsadministratören konfigurera uppföljningsuppgifter, kräva att du fyller i viss information och lägga till information som du ska granska i varje fas i säljprocessen.

Obs! Ditt företag kan konfigurera olika säljprocesser (steg, sannolikheter och handledningsinformation) för olika roller och olika typer av affärsmöjligheter. Om en säljare till exempel säljer produkter medan andra säljer tjänster kan dessa länkas till olika roller. Detta gör att alternativen för säljsteg och riktlinjer i säljprocesshandledningen ser olika ut.

Så här kommer du åt handledningsinformation för säljstegen:

- 1 Välj affärsmöjligheten.

Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 På detaljsidan för affärsmöjligheter klickar du på knappen Handledare.

- 3 Leta på sidan Processhandledning efter information som företagsadministratören har lagt upp, och uppdatera affärsmöjlighetsposten i enlighet med denna information.

Tips! Du kan skriva ut informationen genom att högerklicka på sidan Processhandledning.

Obs! Klicka på Visa i raden för någon av bilagorna i sektionen Användbara resurser, om du vill ha mer information.

- 4 Om du vill uppdatera affärsmöjligheten klickar du på Redigera och ändrar postinformationen så att den motsvarar handledningsinstruktionerna.
- 5 Spara affärsmöjlighetsposten.
- 6 När du uppdaterar fältet Säljsteg får du en uppmaning om att fylla i de nödvändiga fälten. Vissa fält kan också vara ifyllda med standardvärden men dessa går att uppdatera.
- 7 Klicka på Stäng i fönstret Processhandledning.

Beroende på vilka konfigurationer företagsadministratören gjort kan vissa uppgifter läggas till i denna affärsmöjlighet och det länkade kontot när du sparar posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar](#) (på sidan 1312)

Länka produkter till affärsmöjligheter

Du kan länka produkter till affärsmöjligheter för att:

- Bevaka vilka produkter som tillhör en affärsmöjlighet.
- Beräkna intäkten för en affärsmöjlighet baserat på produktintäkterna.
- Basera företagets prognoser på produktintäkter eller produktkvantiteter.

Du kan också länka en produkt till en affärsmöjlighet när du skapar affärsmöjligheten. Om företagsadministratören har aktiverat knappen Spara och lägg till produkt på redigeringssidan för affärsmöjlighet kan du klicka på knappen Spara och lägg till produkt för att spara den nya affärsmöjlighetsposten och navigera direkt till redigeringssidan för produktintäkter. Om du inte lägger till produktintäktsposten visas detaljsidan för affärsmöjlighet istället för den tidigare sparade affärsmöjlighetsposten i Oracle CRM On Demand.

Innan du börjar. Företaget behöver informera dig om vilken prognosmetod som ska användas. Företagets prognosmetod styr vilka fält som du måste välja när du länkar produkter till dina affärsmöjligheter.

Obs! Du klickar på knappen Uppdatera summor för affärsmöjlighet för att beräkna intäkter från affärsmöjligheter baserat på produktintäkten. Beräkningen bakom den här funktionen varierar beroende på om alternativet Gnmsn. produktsannolikhet aktiverad har aktiverats i företagsprofilen.

Följande villkor gäller för beräkningen:

- Om alternativet Gnmsn. produktsannolikhet aktiverad har aktiverats, kommer knappen Uppdatera summor för affärsmöjlighet att uppdatera intäkter från affärsmöjligheter och sannolikhet för affärsmöjligheter baserat på varje länkad produkt. Den förväntade intäkten beräknas därför baserat på den genomsnittliga sannolikheten för alla länkade produkter.
- Om alternativet Gnmsn. produktsannolikhet aktiverad inte har aktiverats, kommer knappen Uppdatera summor för affärsmöjlighet att uppdatera intäkter från affärsmöjligheter baserat på den totala produktintäkten för varje länkad produkt. Värdet för sannolikheten för affärsmöjligheter uppdateras inte. Den förväntade intäkten beräknas därför baserat på befintliga procentvärden.

Om knappen Uppdatera summor för affärsmöjlighet ska fungera på rätt sätt måste fälten Kvantitet och Intäkt på redigeringssidan för produktintäkter visas och fyllas i. Företagsadministratören kan anpassa sidlayouten så att dessa fält visas.

Så här länkar du produkter till affärsmöjligheter:

- 1 Välj affärsmöjligheten.

Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 På detaljsidan för affärsmöjlighet rullar du ned till sektionen Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt och gör något av följande:

- Klicka på Lägg till om du vill länka en produkt.
- Om du vill uppdatera produktinformationen klickar du på länken Redigera bredvid den befintliga produkten.

- 3 På redigeringssidan för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt fyller du i fälten Kvantitet, Inköpspris och Slutdatum.
- 4 Om produkten representerar återkommande intäkter fyller du i fälten Frekvens och Antal perioder i sektionen Återkommande intäkter, information.
- 5 Om företaget skapar intäktsprognoser baserat på produktintäkter, och du vill inkludera den här produktintäktsposten i de prognostiserade intäktssummorna, i dina prognoskvantiteter eller i båda två, markerar du kryssrutan Prognos.
Obs! Om ditt företag baserar sina intäktsprognoser på affärsmöjligheter i stället för produkter bör du inte markera kryssrutan Prognos för produktintäktsposten för affärsmöjlighet.
- 6 Spara posten.

Så här beräknar du intäkter från en affärsmöjlighet baserat på länkade produktintäkter:

- 1 Välj affärsmöjligheten.
Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På detaljsidan för affärsmöjligheten rullar du till sektionen Produktintäkter och gör något av följande.
 - Klicka på Lägg till om du vill länka en produkt.
 - Om du vill uppdatera produktinformation klickar du på länken Redigera bredvid den befintliga produkten. (Om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad kan du redigera fälten för produktintäkter med funktionen för inbyggd redigering på detaljsidan för affärsmöjligheter. Information om hur du redigerar fält i sektionen för relaterad information på detaljsidan för affärsmöjligheter finns i [Uppdatera länkade poster från huvudposter](#) (på sidan 69).
- 3 På redigeringssidan för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt fyller du i fälten Kvantitet, Inköpspris och Start-/slutdatum.
- 4 Om produkten representerar återkommande intäkter fyller du i fälten Frekvens och Antal perioder i sektionen Återkommande intäkter, information.
- 5 Spara posten.
- 6 På detaljsidan för affärsmöjlighet klickar du på Uppdatera summor för affärsmöjlighet i sektionen Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt.
Åtgärden innebär att produktintäkten för varje länkad produkt sammanställs och visas i fälten Intäkt och Förväntad intäkt för affärsmöjligheten.

Så här baserar du företagets prognoser på produktintäktsposter:

- 1 Välj affärsmöjligheten.
Information om hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 På detaljsidan för affärsmöjlighet rullar du ned till sektionen Intäkter för affärsmöjlighetsprodukt och gör något av följande:
 - Klicka på Lägg till om du vill länka en produkt.
 - Klicka på Redigera om du vill uppdatera produktinformation. (Om funktionen för inbyggd redigering är aktiverad kan du redigera fälten för intäkter för affärsmöjlighetsprodukt med funktionen för inbyggd redigering på detaljsidan för affärsmöjlighet. Mer information om hur du redigerar fält i relaterade sektioner finns i [Uppdatera länkade poster från huvudposter](#) (på sidan 69).)
- 3 På redigeringssidan för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt:
 - a Fyll i fälten Kvantitet, Inköpspris och Start-/slutdatum.
 - b Se till att fältet Start-/slutdatum ligger inom prognosperioden och att posten ägs av en prognosdeltagare.
 - c Markera kryssrutan Prognos för att indikera att den här postinformationen ska ingå i beräkningen av prognosintäktssummor.
 - d Om produkten representerar återkommande intäkter fyller du i fälten Frekvens och Antal perioder i sektionen Återkommande intäkter, information.
- 4 Spara posten.

Obs! Om en produkt inte blir såld kan du uppdatera tillhörande Start-/slutdatum och avmarkera kryssrutan Prognos på sidan Produktintäkt för produkten för att förhindra att intäkten från produkten läggs till i företagets prognoser. Du kan också ta bort produkten från affärsmöjligheten och skapa en annan affärsmöjlighet för den produkten för att förhindra att dess intäkt inkluderas i prognosen om en av flera produkter som är länkade till affärsmöjligheten är spärrad.

Affärsmöjlighetsprodukt, intäktsfält

Följande tabell innehåller information om fält för produktintäkter. Administratören kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält. De fält som du ser kan därför skilja sig från de fält som beskrivs i tabellen.

Varning! Om företaget baserar sina prognoser på produkter kan den information som du anger för produktintäkten påverka beräkningarna.

Fält	Beskrivning
Nyckelproduktinformation	
Produktnamn	Endast produkter som är markerade som beställningsbara av företagsadministratören kan väljas. När du länkar en produkt till affärsmöjligheten kopieras de här fälten från produktdefinitionen: Produktkategori, Artikelnr, Typ, Status och Beskrivning.
Kvantitet	Antalet enheter som kunden beställer. För en återkommande produkt anger du den totala kvantiteten per period. Om du till exempel skickar tio skrivarpatroner varje månad anger du 10.
Inköpspris	Produktens pris.

Fält	Beskrivning
Intäkt	Kvantiteten multiplicerat med inköpspriset. Intäkten kan inte skrivas över. Det här fältet påverkar prognoserna för affärsmöjlighetsprodukter.
Produktkategori	Kategori som överförs från produktdefinitionen. Skrivskyddat fält.
Artikelnr	Nummer som överförs från produktdefinitionen. Skrivskyddat fält.
Typ	Typ som överförs från produktdefinitionen. Skrivskyddat fält.
Status	Status som överförs från produktdefinitionen. Skrivskyddat fält.
Beskrivning	Ytterligare information om produkten. Begränsat till 250 tecken.
Återkommande intäkter, information	
Start-/slutdatum	<p>Det här datumet förs över från slutdatumet för affärsmöjligheten. För produktintäktsposten är det här datumet det förväntade slutdatumet. För en återkommande produkt är det här datumet startdatumet. För en återkommande produkt med ett slutdatum den sista dagen i månaden och ett startdatum i mitten av månaden lägger du till en post för det fullständiga återkommande priset och en annan post för den fördelade ordern.</p> <p>Exempel: Du börjar leverera papper till ett företag den 15 maj. Därefter skickar du papper för 5 000 kronor i slutet av varje månad under resten av året.</p> <p>För maj lägger du till en produktpost med dessa värden: Intäkt = SEK 2 500 Kvantitet = 1</p> <p>För den återkommande ordern lägger du till en andra produktpost med dessa värden: Intäkt = SEK 5 000 Kvantitet = 1 Frekvens = Månadsvis Antal perioder = 7 (juni till december).</p>
Frekvens	<p>Frekvens för en återkommande produkt.</p> <p>Termen <i>Varannan vecka</i> betyder en gång varannan vecka.</p> <p>När du fyller i det här fältet måste du även fylla i fältet Antal perioder.</p>
Antal perioder	<p>Antal perioder för den återkommande produktintäkten. Återkommande intäkter stöder max 260 perioder. Hur lång tid som omfattas beror på hur långa perioderna är med utgångspunkt i den frekvens som har angetts (i fältet Frekvens.) Om du till exempel har en återkommande intäkt för varje vecka kan du bevaka intäkter för upp till fem år.</p> <p>Obs! När du fyller i det här fältet måste du även fylla i fältet Frekvens.</p>
Försäljningsinformation	
Säljsteg	Skrivskyddat. Säljsteg som överförs från affärsmöjligheten.

Fält	Beskrivning
Sannolikhet	Sannolikheten för att produktförsäljningen lyckas. Det inledande värdet i det här fältet överförs från säljsteget för affärsmöjligheten. Du kan vid behov ändra värdet så att det avspeglar den aktuella produkten. Obs! När säljsteget ändras återgår värdet i fältet Sannolikhet för affärsmöjlighetsposten till standardvärdet för det nya säljsteget, men värdet i fältet Sannolikhet för produkten skrivs inte över.
Förväntad intäkt	Ett valutavärde som beräknas genom att multiplicera värdet i fältet Intäkt med värdet i fältet Sannolikhet i procent.
Konto	Konto som är kopplat till affärsmöjligheten. Skrivskyddat fält.
Ägare	Person som har tilldelats den här affärsmöjligheten. Standardvärdet anges till ägaren till affärsmöjligheten. Senare ändringar av affärsmöjlighetens ägare visas inte i det här fältet. Normalt kan ägaren uppdatera postinformation, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas. Det här värdet påverkar vilka poster som ingår i prognoserna samt de rapporter som du eller dina chefer kör (från rapport- och infopanelssidorna). Varje post har en ägare. Poster för affärsmöjligheter kan dock delas med andra användare via sidorna Affärsmöjlighet, team eller Konto, team. Instruktioner finns i Dela poster (team) (på sidan 85).
Prognos	Indikator för att inkludera den här produkten i prognossummorna.

Analysera pipeline

I standardversionen av Oracle CRM On Demand visar sektionen Pipelineanalys för innevarande kvartal på hemsidan för affärsmöjlighet en kvartalsanalys av pipelinen som ett diagram. Du kan använda analysen till att identifiera affärsmöjligheter och utmaningar. I den här sektionen av hemsidan för affärsmöjligheter kan du placera pekaren på diagrammet för att se specifik information, klicka på ett segment för att granska en detaljerad rapport eller ändra kategorierna i listrutan för att visa olika analysrapporter för affärsmöjligheter och intäkt. Du kan till exempel generera en analys som visar antalet affärsmöjligheter efter region.

Du kan även göra något av följande:

- Använda den här analysen för att visa var dina affärer befinner sig i försäljningscykeln, så att du kan vidta åtgärder när det krävs.
- Filtrera efter Genomsnittligt antal dagar i steg för att visa om och var affärerna bromsas.
- Filtrera per antal affärsmöjligheter om du vill se hur många affärsmöjligheter som finns i varje säljfas.
- Visa en lista över affärerna i varje fas för att hjälpa dig att fokusera på de områden som behöver uppmärksamhet.

- Gå till infopanelen för pipeline om du vill se historiska och jämförande uppgifter om ditt totala resultat.

Skapa en begäran om särskild prissättning av en affärsmöjlighet

Du kan skapa en begäran om särskild prissättning från en affärsmöjlighet.

Obs! Den här funktionen finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Innan du börjar. I standardapplikationen visas inte begäran om särskild prissättning för affärsmöjligheten. För att du ska kunna lägga till den på detaljsidan för affärsmöjlighet måste företagsadministratören ge din roll läsbehörighet till den relaterade affärsmöjlighetsinformationen. Därefter måste du klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för affärsmöjlighet och sedan lägga till begäran om särskild prissättning som en relaterad informationssektion (se [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638)).

Så här skapar du en begäran om särskild prissättning för en affärsmöjlighet.

- 1 Välj affärsmöjligheten.
Information om hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Bläddra ned till informationen om begäran om särskild prissättning på detaljsidan för affärsmöjlighet och klicka på Ny.
- 3 Ange den information som behövs på detaljsidan för produkter med särskild prissättning och spara posten.
Information om fälten finns i [Fält för produkter med särskild prissättning](#) (på sidan 384).

Ange överordnade och underordnade affärsmöjligheter

Du kan ange hierarkier för en affärsmöjlighet, till exempel en säljmöjlighet som har flera komponenter, genom att ange en relation mellan överordnade och underordnade. Du kan skapa den överordnade affärsmöjligheten utifrån den underordnade affärsmöjligheten eller skapa den underordnade affärsmöjligheten utifrån den överordnade affärsmöjligheten.

Om du tar bort en överordnad affärsmöjlighet som har relaterade underliggande affärsmöjligheter tas associationen mellan de överordnade och underordnade posterna bort, men de underordnade affärsmöjligheterna finns kvar som aktiva poster. Fältet med det externa unika id:t för den överordnade affärsmöjligheten är fortfarande ifyllt för posten med den underordnade affärsmöjligheten ifall den överordnade affärsmöjligheten senare återställs från sidan Borttagna objekt.

Om du associerar en underordnad affärsmöjlighet med en ny post för överordnad affärsmöjlighet fylls fälten Id för överordnad affärsmöjlighet, Överordnad affärsmöjlighet och Externt unikt id för överordnad affärsmöjlighet i med värdena för den nya överordnade. Om den ursprungliga överordnade posten återställs associeras den inte på nytt med den underordnade posten.

Om en enstaka underordnad affärsmöjlighet tas bort finns den överordnade affärsmöjligheten och eventuella ytterligare underordnade affärsmöjligheter kvar som aktiva poster och den borttagna underordnade affärsmöjligheten flyttas till sidan Borttagna objekt. Den borttagna underordnade affärsmöjligheten visas inte

längre i listan över relaterad information om underliggande affärsmöjligheter för den överordnade affärsmöjligheten, men fälten Id för överordnad affärsmöjlighet, Överordnad affärsmöjlighet och Externt unikt id för överordnad affärsmöjlighet är ifyllda i posten för den borttagna underordnade affärsmöjligheten.

I följande procedurer beskrivs hur du anger överordnade och underordnade affärsmöjligheter:

Så här anger du en överordnad affärsmöjlighet

- 1 Välj en affärsmöjlighet som ska vara den underordnade affärsmöjligheten.
Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Klicka på Redigera på sidan Affärsmöjlighetsdetalj.
- 3 På redigeringssidan för affärsmöjligheter klickar du på sökikonen bredvid fältet Överordnad affärsmöjlighet.
- 4 Välj eller skapa den överordnade affärsmöjligheten i sökfönstret.
- 5 Spara posten.

Så här anger du en underordnad affärsmöjlighet

- 1 Välj en affärsmöjlighet som ska vara den överordnade affärsmöjligheten.
Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Klicka på Redigera på sidan Affärsmöjlighetsdetalj.
- 3 På redigeringssidan för affärsmöjligheter klickar du på knappen Nytt bredvid listan över relaterade objekt för underliggande affärsmöjligheter.
- 4 Välj eller skapa den underordnade affärsmöjligheten i sökfönstret.
- 5 Spara posten.

Så här tar du bort en hierarki för en affärsmöjlighet

- 1 Välj den underordnade affärsmöjligheten.
Instruktioner för hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Klicka på Redigera på sidan Affärsmöjlighetsdetalj.
- 3 I fältet Överordnad affärsmöjlighet tar du bort det aktuella värdet, skriver in ett nytt värde eller använder sökikonen för att välja ett nytt värde.
- 4 Spara posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hitta poster](#) (på sidan 42)
- [Fält för affärsmöjligheter](#) (på sidan 234)

Skapa en affärsregistrering av en affärsmöjlighet

Du kan skapa en affärsregistrering av en affärsmöjlighet,

Obs! Den här funktionen finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Innan du börjar. I standardversionen av Oracle CRM On Demand visas inte sektionen för affärsregistreringar på detaljsida för affärsmöjligheter. För att du ska kunna lägga till den på detaljsidan för affärsmöjlighet måste företagsadministratören ge din roll läsbehörighet till den relaterade affärsmöjlighetsinformationen. Därefter måste du klicka på länken Redigera layout på detaljsidan för affärsmöjlighet och sedan lägga till affärsregistreringen som en relaterad informationssektion (se [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638)).

Så här skapar du en affärsregistrering av en affärsmöjlighet

- 1 Välj affärsmöjligheten.

Information om hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Bläddra ned till informationen om affärsregistreringar på detaljsidan för affärsmöjlighet och klicka på Ny.

- 3 Fyll uppgifterna på redigeringsidan för affärsregistreringar.

Information omfälten finns i [Fält för affärsregistrering](#) (på sidan 358). Information om att associera befintliga affärsregistreringar med befintliga affärsmöjligheter och att ändra befintliga associationer mellan dem finns i [Associera affärsregistreringar med affärsmöjligheter](#) (på sidan 356).

Dela intäkter av affärsmöjligheter mellan teammedlemmar

Du kan dela upp intäkterna från en affärsmöjlighet mellan teammedlemmarna. Delningen används i prognostypen Affärsmöjlighet för att beräkna intäkten i affärsmöjlighetsposten. Mer information om prognoser finns i [Prognoser](#) (på sidan 237) och [Om affärsmöjligheter och prognoser](#) (på sidan 218). Mer information om affärsmöjlighetsteam finns i [Om team för affärsmöjligheter](#) (på sidan 234).

Så här delar du intäkter av affärsmöjligheter mellan teammedlemmar

- 1 Välj affärsmöjligheten.

Information om hur du väljer affärsmöjligheter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Bläddra ned till sektionen för affärsmöjlighetsteam på detaljsidan för affärsmöjligheter och gör något av följande:
 - Klicka på Lägg till användare om du vill lägga till en teammedlem.
 - Klicka på Redigera användare om du vill uppdatera uppgifterna om en teammedlem.
- 3 På sidan för redigering av användare:
 - a Fyll i alla obligatoriska fält för varje teammedlem, inklusive fältet Delningsprocent.
 - b (Valfritt) Klicka på knappen Spridningsdelning om du vill dela delningsprocenten lika mellan teammedlemmarna.
 - c (Valfritt) Klicka på knappen Förnya totalsummor om du vill beräkna om Delad intäkt och Summor.

Obs! Knapparna Förnya totalsummor och Spridningsdelning visas inte om inte Aktivera delning av affärsmöjlighetsintäkt har markerats i din företagsprofil. Mer information finns i [Ställa in företagsprofil och globala standardvärden](#) (på sidan 1026).
- 4 Spara posten.

Fält för affärsmöjlighetsteam

I tabellen nedan beskrivs några av fälten för affärsmöjlighetsteam.

Fält	Kommentarer
Delningsprocent	I fältet visas teammedlemmarnas andelar av intäkten. Standardvärdet är 100 procent för affärsmöjlighetsägaren och 0 procent för övriga teammedlemmar.
Delad intäkt	Fältet innehåller ett beräknat värde som är skrivskyddat. Fördelningen beräknas genom att intäkten multipliceras med delningsprocenten.
Användarroll	Välj ett alternativ som definierar relationen mellan teammedlemmen och affärsmöjlighetsteamet. Fältet är obligatoriskt.
Affärsmöjlighetsåtkomst	Fältet anger en teammedlems åtkomst till affärsmöjlighetsposten. Fältet är obligatoriskt.

Om team för affärsmöjligheter

För vissa posttyper, till exempel konton, kontakter och affärsmöjligheter, kan du tillåta ett team av användare att dela en post. Om du vill tillåta en användare att dela en post lägger du först till användaren i teamet för den valda posten. Därefter anger du vilken åtkomstnivå användaren har till posten och till specifika länkade poster.

Tänk på följande punkter när det gäller affärsmöjlighetsteam, kontoteam och åtkomst till affärsmöjlighetsposter:

- Om du markerar kryssrutan Aktivera arv från överordnat team på sidan Företagsprofil läggs kontoteammedlemmar automatiskt till i ett affärsmöjlighetsteam när affärsmöjligheten länkas till kontot. (På samma sätt kan kontoteammedlemmar automatiskt bli medlemmar i ett kontaktteam när kontakten länkas till ett konto.)
- Om du inte vill att en användare automatiskt ska läggas till i affärsmöjlighetsteamet när affärsmöjlighetsposten länkas till ett konto avmarkerar du kryssrutan Aktivera arv från överordnat team på sidan Företagsprofil. Detta förhindrar att kontoteammedlemmen läggs till automatiskt i affärsmöjlighetsteamet.

Du kan lägga till användare i affärsmöjlighetsteam på följande sätt:

- Genom att klicka på knappen Lägg till användare på detaljsidan för posten.
- Genom att använda tilldelningshanteraren. Mer information finns i [Om tilldelningsregler](#) (på sidan 1291).
- Genom att använda grupper. Mer information finns i [Grupphantering](#) (på sidan 1240).

Om du inte vill att en användare ska ha tillgång till affärsmöjligheter som har kopplats till ett konto måste du se till att användaren inte får åtkomst via en eller flera av följande metoder.

- Användaren ingår inte i affärsmöjlighetsteamet.
- Användaren har inte en underställd som ingår i affärsmöjlighetsteamet.
- Användaren har inte delegerats av en annan användare som har tillgång till affärsmöjligheterna.
- Affärsmöjligheten ingår inte i en grupp eller undergrupp där användaren är medlem.
- Användaren har inte tillgång till affärsmöjlighetsposter från rollinställningarna.
- Åtkomstnivån i posttypen för den kontorelaterade affärsmöjligheten har ett annat värde än följande:
Ingen åtkomst och Ärv primär.

Fält för affärsmöjligheter

På sidan Affärsmöjlighet, redigera kan du lägga till en affärsmöjlighet eller uppdatera information om en befintlig affärsmöjlighet. På sidan Affärsmöjlighet, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en affärsmöjlighet.

Tips! Du kan också redigera information om affärsmöjligheter på sidan Affärsmöjlighet, lista och sidan Affärsmöjlighet, information. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Varning! Information som du anger om affärsmöjligheter kan påverka företagets intäktsprognoser.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om affärsmöjlighet	
Affärsmöjlighet	Namnet på affärsmöjligheten.
Konto	Konto som är kopplat till affärsmöjligheten.
Överordnad affärsmöjlighet	Den överordnade affärsmöjligheten som är länkad till den här affärsmöjligheten.
Säljsteg	Steg i säljprocessen, exempelvis Kvalificerat kundämne, Skapa vision, Kort lista, Vald, Förhandling, Avslutad/vunnen eller Avslutad/förlorad.
Nästa steg	Nästa åtgärd som måste utföras för denna affärsmöjlighet.
Intäkt	<p>Storleken på affärsmöjlighetens intäkter. Standardvärdet är noll. Värdet påverkar prognosen för affärsmöjlighetens intäkter.</p> <p>Obs! Alla standardvärden eller värden av typen Senare standard som anges för det här fältet ignoreras.</p>
Avslutsdatum	Det datum då affärsmöjligheten förväntas avslutas. Som standard anges avslutsdatumet till samma datum som fältet Skapandedatum. Om affärsmöjligheten avslutas ett annat datum måste du ändra fältet Avslutsdatum, eftersom avslutsdatumet används vid generering av prognoser.
Prognos	Om den här kryssrutan markeras indikerar det att affärsmöjligheten ska ingå i beräkningen av prognosintäkter.
Detaljinformation om försäljning	
Status	Affärsmöjlighetens status, exempelvis Avvaktande, Förlorad eller Vunnen.
Prioritet	Prioritetsnivå för affärsmöjligheten, som Hög, Medel och Låg.
Kundämne, källa	Den primära källans kategori, som: Annons, Direktreklam, E-post, Händelse - seminarium, Händelse - mässa, Händelse - övrigt, Lista - inköpt, Lista - hyrd, Partner, Referens - anställd, Referens - extern, Webbplats eller Övrigt.
Källkampanj	Den kampanj som genererade affärsmöjligheten. Om affärsmöjligheten skapas genom processen för konvertering av kundämne, fylls det här fältet automatiskt på från fältet Kampanj i kundämnesposten. Om affärsmöjligheten skapas av en användare, kan användaren ange information i det här fältet.

Fält	Beskrivning
Sannolikhet i %	<p>Procent som avspeglar det förtroende du har för att avtalet kommer att avslutas med den angivna intäkten på det angivna avslutsdatumet. Fältet Sannolikhet i procent anges som standard till ett värde som är relaterat till det valda säljsteget.</p> <p>Du kan, vid behov, ändra värdet så att det avspeglar den specifika affärsmöjligheten på ett bättre sätt under säljsteget. När säljsteget förändras återställs dock värdet i fältet Sannolikhet till standardvärdet som är relaterat till det nya säljsteget.</p>
Förväntad intäkt	Ett valutavärde som beräknas baserat på fältet Intäkt multiplicerat med värdet i fältet Sannolikhet i procent. En lägre procentsats i fältet Sannolikhet minskar det förväntade värde som ingår i intäktsprognosen.
Orsak till vinst/förlust	Orsak till att affärsmöjligheten vunnits/förlorats, som: Installerad bas, Pris, Relation, Historik, Inget aktuellt projekt, Ingen budget, Ej kvalificerad, Förlorad, till konkurrent, Förlorad, inget beslut taget eller Övrigt.
Mer information	
Ändrad av	Namnet på personen som skapat eller senast uppdaterat posten för affärsmöjligheten, följt av datumet och klockslaget för uppdateringen.
Ägare	<p>Person som är tilldelad denna affärsmöjlighet. Normalt kan ägaren uppdatera postinformation, överföra en post till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas.</p> <p>Det här värdet påverkar vilka poster som inkluderas i rapporterna som du eller dina chefer kör (från rapport- och infopanelssidorna).</p> <p>Varje post har en ägare. Poster för affärsmöjligheter kan dock delas med andra användare via sidorna Affärsmöjlighet, team eller Konto, team. Instruktioner finns i Dela poster (team) (på sidan 85).</p>
Omtilldela affärsmöjlighet	<p>Anger att affärsmöjligheten ska tilldelas på nytt. Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av affärsmöjligheter, medför en aktivering av detta fält att tilldelningschefen behandlar affärsmöjligheten på nytt och tilldelar den i enlighet med reglerna.</p> <p>Obs! Bearbetningstiden för omtilldelning av poster kan variera beroende på hur komplexa företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omtilldelas och den aktuella systembelastningen. Vid affärsmöjligheter påverkas bearbetningstiden även av antalet medlemmar i teamet för affärsmöjligheten samt antalet konton och kontakter som är kopplade till posten. Ägarnamnet ändras när posten omtilldelas.</p>
Beskrivning	Ytterligare information om affärsmöjligheten. Inkludera exempelvis produktintresset (500 artiklar) och kontot (Acme Corp.) i affärsmöjlighetens beskrivning. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

Prognoser

Använd prognosidorna för att granska, justera och skicka prognoser. En *prognos* är en sparad ögonblicksbild av förväntade intäkter över tiden.

Oracle CRM On Demand automatiserar en prognosprocess som ofta är manuell och ibland inte särskilt exakt. Prognoser hjälper företagen att utarbeta säljstrategier. De hjälper också företag att identifiera framtida affärsbehov genom att ge cheferna exakta och uppdaterade uppgifter om förväntad försäljning och kvartalsbaserad utveckling i förhållande till säljmålen. De enskilda säljarna behöver inte sammanställa statistik. I stället bestämmer de när de ska inkludera en post i sina prognoser. Resten av processen är automatisk.

Ditt företag kan basera sina prognoser på någon av följande aspekter:

- Intäkt för affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt och kvantiteter länkade till affärsmöjligheter
- Kontointäkt
- Kontaktintäkt

Prognosögonblicksbilderna sparar de prognostiserade uppgifterna för affärsmöjlighet, produkt eller intäkt samt de justerade summorna i prognosen så att du och dina chefer kan granska och utvärdera trenderna. Dessutom kan du visa sparade prognoser och undersöka historiken för affärsmöjligheter som teamet för närvarande arbetar med.

Företaget kan skapa prognoser som körs på vecko- eller månadsbasis. I början av den angivna dagen (dvs. en minut efter midnatt i den tidszon där värданläggningen ligger) genereras prognosen automatiskt och en avisering visas på Min hemsida. När du har fått denna avisering kan du granska prognosen och analysera en helt färsk pipeline, prognos och stängd intäkt och jämföra dessa med kvotinformationen.

En timme innan dess att nästa schemalagda prognos skapas, arkiveras den aktuella prognosen automatiskt vilket förhindrar att någon ändrar den.

Arbeta med hemsidan för prognoser

Hemsidan för prognoser är startpunkt för hantering av prognoser. Denna sida listar sammanfattande prognosinformation som är relevant för dig.

Det finns två olika metoder för att begränsa antalet poster som listas på hemsidan för prognoser:

- Leta reda på specifika prognoser genom att klicka på en kolumnrubrik för att sortera posterna baserat på denna kolumn, och klicka sedan på en bokstav i alfabetfältet för att visa endast de poster som börjar på den bokstaven. Du kan även skriva in tecken i textfältet och sedan klicka på OK för att hitta poster som börjar på dessa bokstäver. Klicka på länken Alla för att visa hela listan med prognoser.
- Antal poster som visas. Ändra värdet i detta fält om du vill visa ett större eller mindre antal poster i översiktslistan.

På hemsidan för prognoser listas prognoser utifrån datum då de har skapats, med de senaste prognoserna först. Där finns också en översikt över viktig information:

- Status är den aktuella statusen för prognosen. Prognoser som genomförts har statusen Aktiv. En prognos med statusen Skickad innebär att prognosen är redo att granskas av ledningen.
- Pipelineintäkt är den sammanlagda intäkten för alla dina poster, oavsett om kryssrutan Prognos är markerad eller inte och oavsett vilket säljsteg de enskilda posterna har. Pipelineintäkt är inte tillämbart på konto- eller kontaktintäktsprognoser.
- Prognosintäkten motsvarar den totala intäkten för alla poster som har kryssrutan Prognos markerad.
- Stängd intäkt är lika stor som den totala intäkten för alla affärsmöjligheter eller produktintäkt med säljstegsvärdet Stängd/Vunnen. För konto- och kontaktintäkter tar statusfältsvärdet Stängd med posten i beräkningen av den stängda intäkten. En stängd intäkt uppstår för det intäktsbelopp som tillhör prognosperioden, som baseras på postens start- och avslutsdatum.

Hantera prognoser

Utför följande uppgifter för att hantera prognoser:

- [Granska prognoser](#) (på sidan 239)
- [Förnya prognoser](#) (på sidan 241)
- [Visa och redigera en prognos med en annan valuta](#) (på sidan 242)
- [Visa prognoshistorik](#) (på sidan 243)
- [Skicka prognoser](#) (på sidan 243)
- [Ta tillbaka skickade prognoser](#) (på sidan 244)
- [Hantera kvoter](#) (på sidan 244)
- [Hantera teamets prognoser](#) (på sidan 245)

Obs! Prognostiseringen bygger på användarroller och rapporteringshierarkier. För att kunna skapa prognoser måste alla användare med en användarroll som är utsedd till prognosroll ha statusen Aktiv, såvida den inte är utsedd av företagsadministratören. Användaren måste också ha en angiven person att rapportera till i sin användarpost.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Prognosfält](#) (på sidan 248)
- [Arbeta med hemsidan för prognoser](#) (på sidan 237)
- [Ställa in användare](#) (på sidan 1144)
- [Ställa in användarnas säljkvoter](#) (på sidan 1155)
- [Rapporter](#) (på sidan 697)

Granska prognoser

Prognoser genereras automatiskt varje vecka eller varje månad, beroende på företagets affärsprocess. Varje gång en ny prognos genereras får du en avisering på Min hemsida. När du får aviseringen granskar du prognosen. Vid granskningen anpassas prognosöversiktsmånaderna efter inställningen av företagets räkenskapskalender. Om du använder en räkenskapskalender av typen 4-4-5, typen 5-4-4 eller anpassade räkenskapskalendrar är det inte säkert att företagets prognosperioder motsvarar den gregorianska kalendern. Att en affärsmöjlighet infaller i kalendermånaden juni betyder följaktligen inte automatiskt att den kommer att prognosticeras som en del av räkenskapsmånaden juni. Mer information om anpassade räkenskapskalendrar finns i [Om räkenskapskalendrar](#) (på sidan 1044).

Obs! När anpassade räkenskapskalendrar används baseras prognosperioderna på de räkenskapsår och räkenskapsmånader företagsadministratören definierat.

Så här granskar du prognoser

- 1 Klicka på fliken Prognoser.

På hemsidan för prognoser visas översiktlig prognosinformation som inkluderar status, pipeline och stängd intäkt. Du kan sortera prognosöversikten efter status, prognosdatum eller ägare (endast chefer). Pipeline kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.

- 2 I sektionen Prognos, hemsida klickar du på länken Prognos, datum för den prognos du vill granska.

- 3 Granska informationen i följande sektioner på sidan Prognos, detaljer:

- **Prognosöversikt.** I den här sektionen sammanfattas prognoser efter räkenskapskvartal och månad. I Prognosöversikt, lista finns information om kvot, stängd intäkt, kvot i %, prognosbelopp, bästa utfall, pipeline och förväntad intäkt. Du kan sortera översiktslistan efter månad.

Teamöversikt per månad. I den här sektionen visas en lista över prognoser för varje teammedlem. Om du är chef visas månad, kvot i %, prognosbelopp, stängd intäkt, bästa utfall, pipeline och datum för senaste uppdateringen efter ägaralias (teammedlem) för prognosen. Om du borrar ned i en specifik teammedlems rad i teamöversikten visas den motsvarande sidan för prognosdetaljer för den valda användaren. Här ser du teammedlemmens individuella prognosöversikt och prognosticerade intäkter i sektionen Mina affärsmöjligheter, Mina intäkter eller Mina produkter.

Obs! För prognostyperna Konto och Kontaktintäkt inkluderas inte pipeline, bästa utfall eller förväntad intäkt i översiktssektionerna.

- **Teamets produktöversikt.** (Endast prognostypen Affärsmöjlighetsprodukt) I den här sektionen visas en lista över prognostiserade produkter för varje teammedlem. Om du är chef visas bokförd kvantitet, prognostiserad kvantitet, pipelinekvantitet, bokförd intäkt och förväntad intäkt efter ägaralias (teammedlem) och produkt. Om du borrar ned i en teammedlems rad i teamets produktöversikt visas teammedlemmens motsvarande detaljsida för prognos. Här visas teammedlemmens prognosöversikt och prognostiserade kvantiteter efter produkt i sektionen Mina produkter.

Obs! På sidan Prognos, detaljer visas endast fem av ditt teams poster. Om du vill visa hela listan över poster klickar du på Visa fullständig lista under sektionen Teamöversikt per månad.

- **Mina affärsmöjligheter.** Om du använder prognostypen Affärsmöjlighet, intäkt visas den här sektionen som en del av din prognosinformation. I den här sektionen finns en lista över aktuella affärsmöjligheter och här kan du se om en affärsmöjlighet är prognosticerad. Du kan även se stängningsdatum, konto, intäktsbelopp, aktuellt säljsteg och nästa steg, om detta angetts, för de enskilda affärsmöjligheterna.
- **Mina intäkter.** Om du använder prognostyperna Affärsmöjlighetsprodukt, Konto eller Kontaktintäkt visas den här sektionen som en del av din prognosinformation. I sektionen finns en lista över aktuella intäkter och här kan du se om intäktsposten har prognostiserats av ägaren (prognosflaggan är markerad). Du kan även se startdatum, stängningsdatum, produktnamn, intäktsbelopp och konto för varje intäktspost du anger.

Ytterligare kolumner visas eventuellt i sektionen Mina intäkter, beroende på intäktstypen som prognosticeras.

För intäktsprognoser för produkter i affärsmöjligheter visas följande kolumner:

- Affärsmöjlighet
- Säljsteg

För konto- och kontaktintäktsprognoser visas följande kolumner:

- Produktkategori
- Status
- Kontakt

- **Mina produkter.** Om du använder prognostypen Affärsmöjlighetsprodukt visas den här sektionen som en del av din prognosinformation. En rad för varje prognostiserad produkt visas tillsammans med motsvarande produktkategori, bokförd kvantitet, prognostiserad kvantitet, pipelinekvantitet, bokförd intäkt och förväntad intäkt. Dessa värden är summan av alla prognostiserade affärsmöjligheter för den valda användarprognosen. Om du vill se vilka prognostiserade affärsmöjligheter som är kopplade till en specifik produkt klickar du på produktnamnet.

Obs! Om du använder prognostypen Affärsmöjlighetsprodukt kan du även visa alla prognostiserade affärsmöjligheter i en specifik produktkategori genom att klicka i fältet Produktkategori.

Du kan verifiera prognostypen som använts i en prognos och som baserats på fältet Typ i sektionen Prognosinformation.

Visa och redigera prognoser med en annan valuta

Med hjälp av valutakonverteringsfunktionen Visa i kan du ange i vilken valuta du vill visa din prognos. Mer information om hur du visar och redigerar prognoser i olika valutor finns i [Visa och redigera en prognos med en annan valuta](#) (på sidan 242).

Förnya prognoser

Prognoser är ögonblicksbilder av intäktsdata för specifika poster. Om en post för affärsmöjligheter eller intäkter uppdateras kan du förnya en del värden för aktuella ej ivägsända prognoser för att se till att prognoserna speglar den mest aktuella informationen. Du kan sedan justera de posterna i sektionen Prognosöversikt för att de ska spegla intäkterna som kommer att genereras mer korrekt.

Att uppdatera postvärden som ligger bakom prognosmängder och sedan räkna om totalbelopp för prognoser gör prognoserna med konsekventa. Uppdateringar av fälten för Intäkt, Avslutsdatum, Säljsteg, Sannolikhet, Prognos, Kvantitet eller Status kan påverka din prognos.

Uppdatera postvärden och förnya prognosbelopp

- 1** Klicka på fliken Prognoser.
På hemsidan för prognoser finns en lista över prognoser efter datum då de har skapats, med de senaste prognoserna först.
- 2** Klicka på länken Prognosdatum för prognosen du vill uppdatera i sektionen för hemsidan för prognoser.
- 3** I sektionen Mina affärsmöjligheter, Mina intäkter eller Mina produkter på sidan Prognosdetalj klickar du på länken Affärsmöjlighet, Start-/slutdatum eller Produkt för posten du vill ändra.
- 4** På sidan Detalj klickar du på Redigera.
- 5** På sidan Redigera uppdaterar du lämpliga värden för posten för affärsmöjligheten eller intäkten och klickar på Spara.
- 6** Gå tillbaka till sidan Prognosdetalj och klicka sedan på länken Förnya i postraden.
- 7** Klicka på Summera på sidan Prognosdetalj.
Beloppen i prognosöversikten uppdateras med utgångspunkt i poster för affärsmöjlighet eller intäkter du har ändrat.

Obs! För att registrera alla uppdateringar som har gjorts för posterna för affärsmöjligheter eller prognosöversikt klickar du på Summera.

När du klickar på Summera skrivs alla tidigare justeringar i beloppen i prognosöversikter över med de nya värdena från affärsmöjligheten eller intäktsposter. Därför kan det vara bra att du efter uppdatering av posterna justerar prognosöversikten så att dessa speglar förväntad försäljning mer korrekt.

Justera belopp i prognosöversikten

Försäljningsrepresentanter och chefer kan göra justeringar på hög nivå efter månad för deras aktuella prognostiserade intäkt för att kontrollera att de automatiskt genererade prognoserna verkligen speglar korrekta värden. Du kan justera följande fält för prognosöversikt:

- Prognos
- Bästa utfall

Obs! Endast prognosägaren kan justera den totala kostnaden i prognosen.

Justera belopp i prognosen

- 1 Klicka på fliken Prognoser.
- 2 I sektionen Prognos, hemsida klickar du på länken Prognosdatum för den prognospost du vill göra ändringar i.
- 3 I sektionen Prognosöversikt klickar du på Redigera.
- 4 På sidan Prognos, redigera skriver du justerade intäktsvärdena i fälten Prognos eller Bästa utfall.
- 5 Klicka på Förnya totalsummor för att kontrollera dina justerade värden och klicka sedan på Spara.

Obs! Bästa ärendeintäkt kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.

Visa och redigera en prognos med en annan valuta

Med hjälp av konverteringsfunktionen Visa i valuta kan du ange i vilken valuta din prognos ska visas. Som standard visas prognosen i din inhemska valuta (standardvalutan som valts i din användarprofil eller ditt företags standardvaluta). Du kan också redigera prognoser i den valda valutan om du hanterar affärsmöjligheter i flera ekonomiska zoner.

Om prognosen redigeras när den visas i euro (EUR) kan användaren ange prognosvärden i euro. När den redigerade prognosen sparas konverteras den till och sparas i företags standardvaluta.

Så här visar du en prognos med en annan valuta

- 1 Klicka på fliken Prognoser.
- 2 Från hemsidan för prognoser klickar du på länken Prognos, datum för den prognos som du vill granska.
- 3 På detaljsidan för prognoser väljer du valutan i listan Visa i på namnlisten Prognos, översikt.

Värdet för visa-i-valuta visar som standard valutan för din användarprofil. Om din användarprofilvaluta inte definieras visar Visa-i-väljaren företags standardvaluta. Samtliga företags aktiva valutor är möjliga att välja.

När du väljer en visa-i-valuta konverteras värdena i prognosen från den lagrade prognosvalutan (företagsvalutan) till den valda visa-i-valutan med hjälp av de gällande växlingskurserna för prognosdatumet.

Om du borrar ned i en prognospost eller väljer en visa-i-valuta där ingen giltig växlingskurs har definierats för prognosdatumet, visas prognosen istället i företagets standardvaluta och ett meddelande med råd visas.

Visa prognoshistorik

Du kan visa prognoshistorik för att fastställa trender.

Så här visar du prognoshistorik:

- 1 Klicka på fliken Prognos.
- 2 I sektionen Prognos, hemsida klickar du på kolumnrubriken för den kolumn som du vill sortera.
- 3 Granska trender för prognos, pipeline och stängd intäkt över tiden.

Skicka prognoser

Det sista steget när du skapar en prognos är att skicka den till din chef för granskning. Skicka prognosen när den speglar de belopp som du vill ta med i företagets prognos.

Obs! Chefer kan skicka prognoser till sina närmast underställda. Alternativet måste väljas när du ställer in prognosdefinitionen. Om alternativet inte har valts kan chefer inte skicka sina prognoser förrän alla deras närmast underställda har skickat sina prognoser.

Det går inte att redigera skickade prognoser. Om du behöver justera en skickad prognos måste först din chef eller administratören låsa upp posten. Mer information om det finns i [Ta tillbaka skickade prognoser](#) (på sidan 244).

Så här skickar du din prognos:

- 1 Klicka på fliken Prognoser.
- 2 I sektionen Prognos, hemsida klickar du på länken Prognos, datum för den prognospost som du vill skicka.
- 3 På sidan Prognos, detalj klickar du på Skicka prognos i namnlisten Prognos, översikt.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Ta tillbaka skickade prognoser](#) (på sidan 244)
- [Ange inställningar för definition av prognoser](#) (på sidan 1305)

Ta tillbaka skickade prognoser

Om en prognosägare ska uppdatera en skickad prognos måste först en chef eller administratör låsa upp (ta tillbaka) posten.

Så här tar du tillbaka en skickad prognos:

- 1 Klicka på fliken Prognoser.
- 2 I sektionen Prognos, hemsida klickar du på länken Prognos, datum för den prognospost som du vill låsa upp.
- 3 Klicka på Ta tillbaka skickad prognos på sidan Prognos, detalj.
Med den här åtgärden låses prognosen upp så att direkt underställda kan uppdatera och justera sina prognoser innan de skickar dem på nytt.

Obs! När du klickar på Ta tillbaka skickad prognos får prognosen statusvärdet Aktiv.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Skicka prognoser](#) (på sidan 243)
- [Ange inställningar för definition av prognoser](#) (på sidan 1305)

Hantera kvoter

Om företagsadministratören inte ansvarar för att ställa in dina kvoter kan du skapa och uppdatera kvoter för perioder under året på sidan Redigera kvot. Det innebär att du kan jämföra och justera dina kvoter i förhållande till prognoser. Du kan även granska din kvotmålshistorik för de enskilda perioderna under de olika åren.

När en kvot har skapats speglas de månatliga kvotvärdena automatiskt i prognosen efter att den har genererats. Alla aktiva kvoter läggs till tillsammans för månaden och summorna visas i prognosen. Om du inte vill att en kvot ska inkluderas i prognosen ställer du in fältet Status på Inaktiv tills du är redo att bevaka kvoten.

Hantera kvoten

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar i det övre högra hörnet på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Personlig profil i sektionen Personlig profil på den personliga hemsidan.
- 3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information på sidan Personlig profil.
Från Min profil kan du definiera kvoter och dela grupper samt ändra valuta, språk och tidszon.
- 4 Rulla ned till sektionen Kvoter på sidan Personliga uppgifter och klicka på Ny kvot.

Befintliga kvoter visas i listan Kvoter och kan sorteras per år, namn och status. Om du vill ändra en kvot på listan väljer du Redigera på postnivåmenyn för kvotposten du vill redigera. Om du vill ta bort en kvot från listan väljer du Ta bort på postnivåmenyn för kvotposten du vill ta bort.

- 5 På sidan Redigera kvot, fyller du i obligatoriska fält för den nya kvoten:
 - a Välj kalenderår då du vill att kvoten ska börja.
Obs! Året du väljer på den här sidan är kalenderåret inte räkenskapsåret. Räkenskapsåret kan skilja sig från kalenderåret. Till exempel kan räkenskapsåret börja den 1 april och sluta den 31 mars (följande kalenderår).
 - b Kontrollera att Status är Aktiv
 - c Ange ett namn för kvoten.
- 6 Ange kvotinformation för varje månad. (Fälten för månadskvot börjar den första månaden i företagets räkenskapsår.)
- 7 Spara kvoten.

Sprida en total kvotmängd jämnt över årets månader

- 1 Rulla ned till sektionen Kvoter på sidan Personliga uppgifter och klicka på Ny kvot.
- 2 På sidan Redigera kvot anger du nödvändig information och kontrollerar att Status för kvoten är Aktiv.
- 3 I ett av fälten för månad anger du total kvotmängd för året och klickar sedan på Summa.
Mängden visas i fältet Total kvot.
- 4 Klicka på Spridning.
Den totala mängden sprids jämt över årets 12 månader och den proportionerliga delen visas i fältet som associeras med varje månad.
- 5 Spara kvoten.
Kvoten visas i listan Kvoter.

Hantera teamets prognoser

Om du är chef kan du:

- Granska och justera prognoser för ditt team
- Visa samtliga affärsmöjligheter som ditt team äger
- Ta tillbaka en prognos så att en teammedlem kan justera den

Ditt team består av de medarbetare som associerats med roller som rapporterar till dig. Rollhierarkin konfigureras i Användaradministration. Mer information finns i [Konfigurera användare](#) (finns "Ställa in användare" på sidan 1144).

Så här granskar du prognoser och affärsmöjligheter för ditt team

- 1 Klicka på fliken Prognoser.
- 2 I sektionen Hemsida för prognoser klickar du på länken Prognosdatum i prognosposten.
På sidan Prognos, detalj visas en sammanfattning över teamets totalsummor, totalsummorna per månad för varje teammedlem samt datumet då prognosen senast uppdaterades.
- 3 På sidan Prognos, detalj klickar du på länken Ägaralias för den teammedlem vars prognos du vill visa.

Tips: Om du vill visa prognossammanfattningar för samtliga teammedlemmar klickar du på länken Visa fullständig lista.

Då visas prognosdetaljsidan för teammedlemmen. På denna sida kan du granska totalsummorna för teammedlemmen och också samtliga prognostiserade affärsmöjligheter, men eftersom uppgifterna är skrivskyddade kan du inte redigera dem.

Sidan Prognos, detalj

På sidan Prognos, detalj visas prognosinformation för den valda prognosdeltagaren. På sidan visas prognossammanfattningen, som listar produktens intäkter per räkenskapsmånad, motsvarande användarkvot och procentuellt resultat, samt en lista över individens prognosticerade affärsmöjligheter, intäkter eller produkter.

Chefer kan även visa teamets sammanfattning per månad. Det innebär att cheferna kan se sina egna detaljerade prognosticerade poster och sammanfattningsposterna för sina direkta underordnade för den prognosticerade perioden.

Räkenskapsmånader anges med standardnamnen i sektionerna Prognosöversikt och Teamöversikt. Månadens varaktighet baseras dock på företagets definition av räkenskapskalendern. Exempelvis kan månaden oktober börja den 15 oktober och sluta den 14 november.

I följande tabell beskrivs vilka uppgifter du kan genomföra från sidan Prognosdetaljer.

Om du vill	Utför följande steg
Ändra valutan för en visad prognos	Klicka på Insyn i namnlistan Prognosöversikt och välj valuta.
Visa alla prognosöversikter för ditt team	Klicka på Visa fullständig lista under sektionen Teamöversikt per månad. Den här sektionen är bara tillgänglig om du är användare på chefsnivå. I den här sektionen listas en radpost för varje teammedlem per räkenskapsmånad.
Visa alla produktöversikter	Klicka på länken Visa fullständig lista under sektionen Teamöversikt.

Om du vill	Utför följande steg
för ditt team	<p>Den här sektionen är bara tillgänglig om du är användare på chefsnivå och du använder prognostypen Produktkvantitet.</p> <p>I den här sektionen listas en radpost för varje teammedlem per produkt.</p>
Visa prognosdetalj för en viss användare	I kolumnen Ägaralias i sektionen Teamöversikt klickar du på namnet på den användare som du vill visa prognosdetaljer för.
Visa alla prognosticerade poster för affärsmöjligheter för en viss användare	<p>Klicka på Visa fullständig lista under sektionen Mina affärsmöjligheter. Den här sektionen är bara tillgänglig om du använder typen Affärsmöjlighet, prognos.</p> <p>På den här sidan visas en rad för varje intäktspost som prognosticeras tillsammans med motsvarande avslutsdatum, prognosflagga, affärsmöjlighetsnamn, kontonamn, intäkt, försäljningssteg och nästa steg.</p>
Visa alla prognosticerade intäktsposter för affärsmöjligheter för en viss användare	<p>Klicka på länken Visa fullständig lista under sektionen Mina intäkter. Den här sektionen är bara tillgänglig om du använder prognostypen Produktintäkt, Kontointäkt eller Kontaktintäkt.</p> <p>På den här sidan visas en rad för varje intäktspost som prognosticeras tillsammans med motsvarande start- och avslutsdatum, prognosflagga, produktnamn, affärsmöjlighetsnamn, kontonamn, intäkt och försäljningssteg.</p>
Visa alla prognosticerade produktposter för en viss användare	<p>Klicka på Visa fullständig lista under sektionen Mina produkter. Den här sektionen är bara tillgänglig om du använder typen Produktkvantitet, prognos.</p> <p>På den här sidan visas en rad för varje produkt som prognosticeras tillsammans med bokförd kvantitet, prognosticerad kvantitet, pipelinekvantitet, stängd intäkt och förväntad intäkt. De här värdena är summan av alla prognosticerade affärsmöjligheter för användaren.</p>
Visa alla prognosticerade affärsmöjligheter inom en produktkategori för en viss användare	I kolumnen Produktkategori klickar du på den kategori som du vill visa prognosticerade produkter för. På den här sidan visas de specifika värdena för varje relaterad affärsmöjlighet för den valda produktkategorin, inklusive slutdatum, namn på affärsmöjlighet, individuella kvantiteter och intäkter.
Visa alla prognosticerade affärsmöjligheter för en enskild produkt för en viss användare	<p>I kolumnen Produktnamn klickar du på den produkt som du vill visa prognosticerade affärsmöjligheter för.</p> <p>På den här sidan visas de specifika värdena för varje relaterad affärsmöjlighet för den valda produkten, inklusive slutdatum, namn på affärsmöjlighet, individuella kvantiteter och intäkter.</p>
Uppdatera en prognosticerad affärsmöjlighet	I sektionen Mina affärsmöjligheter, Mina intäkter eller Mina produktintäkter inom prognosdetaljen klickar du på länken Affärsmöjlighet, namn för att navigera till detaljerna för affärsmöjligheten.

Om du vill	Utför följande steg
	<p>Gå tillbaka till prognosen genom att klicka på Tillbaka till prognosdetalj och klicka sedan på Förnya när du sparar ändringarna.</p> <p>Justeringar som görs av detaljposterna för affärsmöjligheten avspeglas inte i sektionen för prognosöversikten förrän du klickat på Summera.</p>
Summera prognosticerad intäkt	<p>I sektionen Prognosöversikt klickar du på Summera.</p> <p>När du klickar på Summera uppdateras (omberäknas) summafälten baserat på dina uppdateringar affärsmöjligheter.</p> <p>Alla justeringar som görs av de prognosticerade intäktssummorna skrivs över när du klickat på Summera.</p>
Uppdatera prognosen eller summorna för bästa ärendointäkt	<p>I namnlisten Prognosöversikt klickar du på Redigera.</p> <p>När du klickar på Redigera öppnas sidan Prognos, redigera. Ange intäktsjusteringar och klicka på Spara.</p>
Skicka en prognos	<p>I sektionen Prognosöversikt klickar du på Skicka prognos.</p> <p>Fältet Status till skickad uppdateras så att en chef ser att prognosen är klar för granskning.</p>
Ta tillbaka en prognos	<p>I sektionen Prognosöversikt klickar du på Ta tillbaka prognos.</p> <p>Prognosen blir upplåst. Statusen anges till Aktiv så att användaren kan uppdatera och justera sin prognos och sedan skicka om den. Det är enbart rapportchefen eller företagsadministratören som kan utföra denna åtgärd.</p>

Prognosfält

Fälten relaterade till prognosintäkter (kvot, stängd intäkt, kvot i %, prognos, pipeline och förväntad intäkt) beräknas. I följande tabell finns mer information om fälten.

Fält	Beskrivning
Bästa utfall	<p>(Valfritt) Det här fältet representerar det uppskattade bästa utfallet för intäkten som blir resultatet av alla affärsmöjlighets- och produktintäkter.</p> <p>Fältet kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.</p>
Stängd intäkt	<p>Skrivskyddat. Detta är ett beräknat fält. Om ditt företag baserar sina prognoser på affärsmöjligheter är den stängda intäkten summan av alla kvalificerade affärsmöjligheter med säljsteget Avslutad/vunnen.</p> <p>Om ditt företag baserar sina prognoser på produkter är den stängda intäkten summan av alla kvalificerade produktintäktsposter under den perioden med säljsteget Avslutad/vunnen.</p>

Fält	Beskrivning
	Om ditt företag baserar sina prognoser på konto- eller kontaktintäkter är den stängda intäkten summan av alla kvalificerade intäktsposter med statusen Stängd.
Förväntad intäkt	Skrivskyddat. Detta är ett fält med viktat genomsnitt. Värdet beräknas baserat på fältet Potentiell intäkt multiplicerat med värdet i fältet Sannolikhet för affärsmöjlighet. Fältet kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.
Prognos	Värdet i det här fältet beräknas när prognosen genereras. Du kan emellertid justera värdet i fältet manuellt, om det behövs, så att prognosen verkligen visar rätt värden. Om kryssrutan Prognos är markerad i posten för affärsmöjligheten visar prognosen summan av alla affärsmöjligheter under prognosperioden. Om kryssrutan Prognos är markerad i posten för intäkter visar prognosen summan av alla intäktsposter under prognosperioden.
Ägare	Anger personen som äger eller ansvarar för prognosen. Den här informationen genereras i Oracle CRM On Demand.
Senast uppdaterat	Datumet då teammedlemmens prognospost senast uppdaterades. Prognosdatumet visas som standard. Om en användare redigerar eller summerar en prognos eller tar tillbaka en skickad prognos visas datumet då posten ändrades i det här fältet. Den här informationen genereras i Oracle CRM On Demand.
Pipeline	Skrivskyddat. Detta är ett beräknat fält. Pipelinen är summan av alla affärsmöjlighets- eller produktintäktsposter för prognosperioden, oavsett om kryssrutan Prognos är markerad eller inte och oavsett vilket säljsteg de enskilda posterna har. Fältet kan inte användas för konto- eller kontaktintäktsprognoser.
Kvot	Skrivskyddat. Försäljningsintäktsmålet för prognosperioden. Kvoten kan ställas in av den enskilda användaren eller administratören. Endast aktiva kvoter används när prognoser skapas.
Kvot i %	Detta är ett beräknat fält. Kvotprocenten är det stängda intäktsvärdet dividerat med kvotvärdet.

Fält	Beskrivning
Status	<p>Prognosstatusen genereras i Oracle CRM On Demand. Prognosstatusen kan vara någon av följande:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Aktiv. Den här statusen anges i Oracle CRM On Demand när prognosgenereringen är slutförd.■ Skickad. Den här statusen anges i Oracle CRM On Demand när du klickar på Skicka prognos. Posten är låst såvida inte din chef eller en företagsadministratör låser upp den.■ Pågående. Den här statusen anges i Oracle CRM On Demand när prognosgenereringen pågår.■ Ofullständig. Den här statusen anges i Oracle CRM On Demand om det inträffar ett fel när intäkter läses, associeras eller summeras. En ofullständig prognos kan ibland uppstå på grund av ett användarfel, till exempel ett hierarkiproblem eller andra datarelaterade problem.■ Avvaktande. Oracle CRM On Demand anger den här statusen om problem uppstår när ditt företags prognos bearbetas. Kontakta kundtjänst om din företagsadministratör inte har fått något e-postmeddelande med en beskrivning av problemet.

5 Affärsplanering

I det här avsnittet introduceras funktionerna för affärsplanering som ingår i Oracle CRM On Demand.

Om affärsplanering

Det går att administrera konton och kontakter i Oracle CRM On Demand. Administrationen innefattar hantering av profilerna för kontot och de relaterade kontakterna, relationerna mellan kontot och kontakterna samt upprättande av en övergripande plan för hur pengar och resurser ska tilldelas ett konto.

När säljteam och marknadsföringsteam går över från en produktinriktad strategi till en kontobaserad (eller kundbaserad) säljstrategi är nyckelkontoförsäljningen och den strategiska affärsplaneringen viktiga för bra resultat.

- Möjligheter till affärer
- Strategiska mål
- Definierade aktiviteter som gör att målen kan uppnås och affärsmöjligheterna vinnas
- Strategiska mål för ett helt konto
- Konkreta mål med en definition av affärsmöjligheten

Det går att använda säljstrategier och säljprocesser i Oracle CRM On Demand när du vill administrera nyckelkontona för att kontoteamen ska kunna skapa och hantera följande:

- Affärsplaner och åtagandeplaner
- Relaterade målsättningar
- Affärsmöjligheter
- Aktiviteter

Obs! Funktionerna för affärsplaner, målsättningar, plankonton, plankontakter och affärsmöjlighetsplaner utvecklades för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Alla kunder med Oracle CRM On Demand kan dock använda funktionerna. Företagsadministratören kan aktivera funktionerna åt dig.

Scenarier för affärsplanering

Avsnitten nedan innehåller exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

- [Scenario för hantering av planer för ett konto](#) (på sidan 252) (kontocentrerat)
- [Scenario för hantering av planer för en grupp av konton eller distrikt](#) (på sidan 253) (kontocentrerat)
- [Scenario för hantering av planer för kontakter](#) (på sidan 253) (kontaktcentrerat)

- [Scenario för hantering av planer för målsättningar och produkter](#) (på sidan 254) (produktcentrerat)

Scenario för hantering av planer för ett konto

I det här scenariot ges ett exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

I det här exemplet har en kontoansvarig person ansvar för hanteringen av planer för enstaka konton. Den kontoansvariga använder avancerade funktioner för att kunna hantera stora och komplicerade konton (till exempel ett multinationellt företag), medan det bara behövs enkla funktioner till små konton (till exempel en enskild firma). Stora konton kan ha flera planer för olika perioder och även inom samma period för olika kontoansvariga. En huvudkontoansvarig eller en specialproduktsansvarig kan till exempel ha olika planer.

Den kontoansvariga utför följande uppgifter när han eller hon hanterar planerna för ett konto:

- 1** Innan planeringsperioden börjar skapar den kontoansvariga en affärsplan för varje konto. I planen fastställs de kvantitativa och kvalitativa målen på hög nivå för varje konto och period. En årlig plan med underliggande kvartalsplaner finns vanligtvis också, särskilt för viktiga konton. Nyckelvärdet för affärsplanen är intäkten. Vanligen innehåller en plan för en stor kund underordnade planer för till exempel olika operativa enheter och distrikt, men alla planer hanteras som ett konto. Information om hur du lägger upp en affärsplan finns i [Affärsplaner](#) (på sidan 255).
- 2** I godkännandeprocessen för affärsplanen ändrar den kontoansvariga planens status från Utkast till Skickad. Andra nyckelpersoner granskar och redigerar planen. Den kontoansvariga godkänner planen och ändrar dess status till Slutgodkänd. När planeringsperioden sedan når sitt slut kan den kontoansvariga ändra planens status till Utgången för att hålla antalet aktiva planer nere.
- 3** Den kontoansvariga anger ytterligare uppgifter för affärsplanen, det vill säga dess målsättningar. Målsättningar är mål på en lägre nivå i planen. En målsättning kan till exempel vara ett visst antal säljbesök. Den kontoansvariga kan koppla särskilda aktiviteter och affärsmöjligheter till en affärsplan eller en målsättning. Information om hur du sätter upp målsättningar finns i [Målsättningar](#) (på sidan 261).
- 4** Allteftersom affärsmöjligheter uppstår lägger den kontoansvariga in dem och kopplar dem till planen eller målsättningen. Information om hur du sätter upp affärsmöjligheter finns i [Affärsmöjligheter](#) (på sidan 218).

Under planeringsaktiviteterna kan den kontoansvariga göra följande:

- Visa planer, målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter som är uttryckligen kopplade till ett konto och eventuella kontokontakter
- Visa alla målsättningar som gäller för alla konton.
- Kontinuerligt granska befintliga aktiviteter och skapa uppföljande aktiviteter och affärsmöjligheter.

Scenario för hantering av planer för en grupp av konton eller distrikt

I det här scenariot ges ett exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

I det här scenariot, som är en variant på [Scenario för hantering av planer för ett konto](#) (på sidan 252), utför en kontochef eller säljchef affärsplaneringen för grupper av konton. Sådana grupper av konton kan till exempel vara en kontochefs hela distrikt, ett *block* (en samling av konton och kontakter, vanligtvis inom ett gemensamt geografiskt område), en större region, en marknadskanal eller ett marknadssegment eller en grupp av mindre konton som inte behöver enskilda planer. Normalt använder sig de användare som följer [Scenario för hantering av planer för ett konto](#) (på sidan 252) även av detta scenariot.

Den kontoansvariga eller säljchefen utför följande uppgifter när han eller hon hanterar planer för gruppen av konton eller distrikt:

- 1** Innan planeringsperioden börjar skapar den kontoansvariga en affärsplan för varje konto. I planen fastställs de kvantitativa och kvalitativa målen på hög nivå för varje konto och period. En årlig plan med underliggande kvartalsplaner finns vanligtvis också, särskilt för viktiga konton. Nyckelvärdet för affärsplanen är intäkten. I normala fall finns det alltid underordnade kvartalsplaner och ibland även underordnade månadsplaner för planering på lägre nivå. Vissa fält, till exempel kontakter, kan eventuellt lämnas tomma. Det kan finnas planer på flera nivåer i hierarkin, till exempel distrikt, region, land, som kan skapas genom rekursiva relationer i posttypen Affärsplan. Den kontoansvariga skapar planen på den högsta nivån först så att annan personal sedan kan skapa underordnade planer i hierarkin. Information om hur du lägger upp en affärsplan finns i [Affärsplaner](#) (på sidan 255).
- 2** I godkännandeprocessen för affärsplanen ändrar den kontoansvariga planens status från Utkast till Skickad. Andra nyckelpersoner granskar och redigerar planen. Den kontoansvariga godkänner planen och ändrar dess status till Slutgodkänd. När planeringsperioden sedan når sitt slut kan den kontoansvariga ändra planens status till Utgången för att hålla antalet aktiva planer nere.
- 3** Den kontoansvariga anger affärsplanens detaljer, det vill säga dess målsättningar. Målsättningar är mål på en lägre nivå i planen. En målsättning kan till exempel vara att göra ett visst antal säljbesök. Den kontoansvariga kan associera särskilda aktiviteter och affärsmöjligheter med en affärsplan eller en målsättning. Information om hur du sätter upp målsättningar finns i [Målsättningar](#) (på sidan 261).

Under planeringsaktiviteterna kan den kontoansvariga göra följande:

- visa planer, målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter som är uttryckligen associerade med ett konto och eventuella associerade kontokontakter
- visa alla målsättningar som gäller för alla konton
- kontinuerligt granska befintliga aktiviteter och skapa uppföljande aktiviteter.

Scenario för hantering av planer för kontakter

I det här scenariot ges ett exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

I scenariot är en kontoansvarig person ansvarig för hanteringen av planerna för kontakter, oberoende av kontaktens relation till ett konto. Kontakten kan till exempel vara en viktig opinionsbildare, en konsult eller forskare vars inflytande sträcker sig utanför de berörda kontona.

Den kontoansvariga eller branschsamordnaren utför följande uppgifter när han eller hon hanterar planerna för en kontakt:

- 1** Den kontoansvariga skapar en affärsplan för varje kontakt före planeringsperioden. I planen fastställs de övergripande målen för kontakten under perioden. Det finns också en årsplan och tillhörande kvartalsplaner som är särskilt praktiska för viktiga kontakter.

Målrelaterade fält är troligen kvalitativa mål i stället för intäktsmål. Normalt finns det inga hierarkier som liknar kontoplanhierarkierna som motsvarar det övergripande kontot, rörelseenheter och så vidare. Information om hur du lägger upp en affärsplan finns i [Affärsplaner](#) (på sidan 255).
- 2** I godkännandeprocessen för affärsplanen ändrar den kontoansvariga planens status från Utkast till Skickad. Andra nyckelpersoner granskar och redigerar planen. Den kontoansvariga godkänner planen och ändrar dess status till Slutgodkänd. När planeringsperioden sedan når sitt slut kan den kontoansvariga ändra planens status till Utgången för att hålla antalet aktiva planer nere.
- 3** Den kontoansvariga anger målsättningar. Målsättningar är mål på en lägre nivå i planen. En målsättning kan till exempel vara ett visst antal akademiska resultat. Den kontoansvariga kan associera särskilda aktiviteter och affärsmöjligheter med en affärsplan eller en målsättning. Information om hur du sätter upp målsättningar finns i [Målsättningar](#) (på sidan 261).
- 4** Allteftersom affärsmöjligheter uppstår (exempelvis en möjlighet att hålla en föreläsning eller stödja forskning) lägger den kontoansvariga in dem och kopplar dem med planen eller målsättningen. Information om hur du sätter upp affärsmöjligheter finns i [Affärsmöjligheter](#) (på sidan 218).

Under planeringsaktiviteterna kan den kontoansvariga göra följande:

- Visa planer, målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter som uttryckligen är kopplade till en kontakt och konton.
- Visa alla målsättningar som gäller för alla kontakter.
- Kontinuerligt granska befintliga aktiviteter och skapa uppföljande aktiviteter och affärsmöjligheter.

Scenario för hantering av planer för målsättningar och produkter

I det här scenariot ges ett exempel på hur funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand kan användas. Du kan använda funktionen för affärsplanering i Oracle CRM On Demand på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

I det här scenariot ansvarar en kontoansvarig för hanteringen av affärsplaner som fokuserar på planer, målsättningar och produkter. Planerna kan tillämpas på en bred grupp av konton. För en strategisk produktansättning skapar till exempel försäljnings- eller marknadsföringsledningen affärsplaner och målsättningar som ska gälla för alla konton (eller en relevant deluppsättning), oavsett de specifika detaljerna i de enskilda kontoplanerna.

Försäljningsledningen eller marknadsföringsledningen - med försäljningsledningens godkännande - utför vanligtvis följande uppgifter under hanteringen av planen. Hur de hanterar planen beror på hur deras organisation implementerar åtkomstkontroller.

- 1 I början av den årliga och de kvartalsvisa planeringsperioderna skapar marknadsföringschefen affärsplanerna för en del produktmarknadsföringsinitiativ. Även om marknadsföringsorganisationen kan ha ett separat system för omfattande produktaffärsplanering används det i det här scenariot för initiativ av hög prioritet som kräver särskild uppmärksamhet från säljteamet. I affärsplanerna fastställs kvantitets- och kvalitetsmålen på den högsta nivån för den associerade perioden. Det kan finnas en årlig plan och underordnade kvartalsvisa planer. Nyckelmått för affärsplanerna omfattar normalt intäkt. Information om hur du lägger upp en affärsplan finns i [Affärsplaner](#) (på sidan 255).
- 2 Marknadsföringschefen kan ändra affärsplanernas status från Utkast till Skickad. Ansvariga personer granskar, redigerar och godkänner planerna genom att ändra deras status till Slutgodkänd. När planeringsperioden sedan når sitt slut ändrar marknadsföringschefen planens status till Utgången för att hålla antalet inaktiva planer nere.
- 3 Marknadsföringschefen lägger till fler detaljer i planen, så kallade målsättningar. Målsättningar är mål på en lägre nivå i planen, till exempel att aktivera varuprover eller utföra aktiviteter: ringa särskilda samtal, avlägga besök och så vidare. Marknadsföringschefen kan associera aktiviteterna med affärsplanen eller målsättningarna. Information om hur du sätter upp en målsättning finns i [Målsättningar](#) (på sidan 261).
- 4 Marknadsföringschefen använder planen eller målsättningen för en grupp av konton. Planen kan användas för alla konton eller en deluppsättning av konton som är relevanta för en viss produkt. Marknadsföringschefen kopplar affärsplanen eller målsättningen till alla relevanta konton. Den kontoansvariga utför och utvärderar affärsplanen eller målsättningen.
- 5 Allteftersom affärsmöjligheter uppstår lägger konto- eller marknadsföringschefen in dem och associerar dem med planen eller målsättningen. Information om hur du sätter upp affärsmöjligheter finns i [Affärsmöjligheter](#) (på sidan 218).

Under planeringsaktiviteterna kan konto- eller marknadsföringschefen göra följande:

- visa planer, målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter som är uttryckligen associerade med ett konto och eventuella associerade kontokontakter
- visa alla målsättningar som gäller för alla konton
- Kontinuerligt granska befintliga aktiviteter och skapa uppföljande aktiviteter och affärsmöjligheter.

Affärsplaner

Använd sidorna för affärsplaner när du vill skapa, uppdatera och bevaka affärsplaner för konton, kontakter och produkter. En *affärsplan* gör att säljorganisationer kan sätta upp strategiska mål (till exempel intäktsmål) och även åtgärdsplaner, i form av målsättningar, aktiviteter och affärsmöjligheter, som leder fram till målen.

Det går att använda affärsplaner till företagsspecifika planeringsprocesser på flera sätt. Du kan till exempel skapa planer för enskilda konton (på exempelvis huvudkontors- eller distriktsnivå) eller för ett antal konton (exempelvis alla konton i en säljarens distrikt). Du kan skapa planer för kontakter oberoende av hur kontakterna är kopplade till kontona. Det är praktiskt när du hanterar relationer med viktiga opinionsbildare som har inflytande på en hel bransch och inte bara ett företag (exempelvis en inflytelserik forskare). Det går

också att skapa planer för produkter när du till exempel vill planera lanseringen av en ny produkter som ska säljas till flera konton. Planeringshorisonten för alla dessa planer kan vara antingen långsiktig eller kortsiktig. Typen av affärsplan baseras på företagsdefinierade planeringsperioder, vanligtvis månader, kvartal och år.

Användarna kan ordna affärsplanerna i hierarkier. En affärsplan kan ha flera underordnade planer. Det kan också finnas flera målsättningar kopplade till en plan (mer information om målsättningar finns i [Målsättningar](#) (på sidan 261)). En affärsplan sätter upp strategiska mål på hög nivå, till exempel intäktsmål. En målsättning sätter upp taktiska mål, till exempel ett visst antal säljbesök eller förskrivningar på en klinik.

Med hjälp av affärsplaner kan du integrera hanteringen av kundrelationer med affärsplaneringsuppgifter, arbetsflöden och leveranser under planeringscykeln. En affärsplan stöder försäljningen till konton och hanteringen av försäljningen genom att stödja hanteringen av kontoplaner. En affärsplan består av allmän planinformation och innehåller målsättningar, affärsmöjligheter och aktiviteter. Planinformationen är också kopplad till konton eftersom en affärsplan kan skapas för ett konto, till exempel ett överordnat konto i en grupp, och användas till ett antal konton i en grupp.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om affärsplaner i din behörighet kan fliken Affärsplan vara exkluderad från din inställning. Affärsplaner kan tilldelas för de anpassade objekten 04-40 om du kontaktar kundtjänst.

Arbeta med hemsidan för affärsplaner

Hemsidan för affärsplaner är utgångspunkten för hanteringen av affärsplaner.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för affärsplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en affärsplan

Du kan skapa en ny affärsplan genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen visade affärsplaner. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för affärsplaner](#) (på sidan 259).

Arbeta med listor för affärsplaner

I sektionen för affärsplanslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för affärsplaner.

Lista över affärsplan	Filter
Alla affärsplaner	Alla affärsplaner du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade affärsplaner	Alla affärsplaner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade affärsplaner

I sektionen Nyligen ändrade affärsplaner visas de planer som visades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för affärsplaner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för affärsplaner:

- Nyligen skapade affärsplaner
- Nyligen ändrade affärsplaner
- Mina nyligen skapade affärsplaner
- Mina nyligen ändrade affärsplaner
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för affärsplaner).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för affärsplaner

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för affärsplaner.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för affärsplaner. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om affärsplaner:

- [Affärsplaner](#) (på sidan 255)
- [Fält för affärsplaner](#) (på sidan 259)
- [Hantera affärsplaner](#) (på sidan 257)

Hantera affärsplaner

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar affärsplaner finns i:

- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 85)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med affärsplanssidorna måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Mål
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan
- Period

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om affärsplaner:

- [Affärsplaner](#) (på sidan 255)
- [Arbeta med hemsidan för affärsplaner](#) (på sidan 256)
- [Fält för affärsplaner](#) (på sidan 259)

Länka poster till affärsplaner

Du kan länka ytterligare poster till affärsplanen genom att lägga till sektioner på detaljsidan för affärsplanens post:

- Plankonton
- Plan, kontakter

- Affärsplaner
- Målsättningar
- Plan, affärsmöjligheter
- Aktiviteter

Obs! En viss affärsplan kan relatera till flera artiklar i alla ovanstående enheter. De enheter som börjar med ordet *Plan*, är speciella enheter som tillåter många-till-många-relationer. En affärsplan, målsättning eller aktivitet kan bara relatera till en överordnad affärsplan. Men ett plankonto, en plankontakt eller en plan för affärsmöjlighet kan ha flera överordnade affärsplaner. Med flera affärsplaner får man den flexibilitet som krävs när enheterna ska relateras till affärsplaner.

Mer information finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638).

Så här länkar du poster till en affärsplan

- 1** På detaljsidan för affärsplan klickar du på knappen Redigera layout.
- 2** Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till postens sektion, eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3** Klicka på Spara.

Fält för affärsplaner

Använd redigeringssidan för affärsplan när du vill lägga till en affärsplan eller uppdatera detaljer för en befintlig affärsplan. På redigeringssidan för affärsplan visas en fullständig uppsättning fält för en affärsplan.

Tips! Du kan också redigera affärsplaner på listsidan för affärsplan och detaljsidan för affärsplan. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för affärsplaner.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för plan	
Plan	Namnet på affärsplanen. (Obligatoriskt.)
Period	<p>Anger perioden inom vilken affärsplanen ska slutföras. En planeringsperiod följer definitionen av företagets räkenskapskalender, som anges av företagsadministratören.</p> <p>En period kan motsvara ett räkenskapsår, kvartal, månad eller vecka, till exempel räkenskapskvartal 1, 2010. Vilka perioder som är tillgängliga beror på företagets räkenskapskalender. Mer information om hur du definierar räkenskapskalendrar finns i Om räkenskapskalendrar (på sidan 1044).</p>

Fält	Beskrivning
	Obs! Du måste ha behörigheten Hantera periodadministration för att kunna välja en period.
Period: Startdatum	Startdatumet för en period. Klicka på kalenderikonen och välj startdatumet.
Period: Slutdatum	Slutdatumet för en period. Klicka på kalenderikonen och välj slutdatumet.
Typ	Typen av affärsplan. Välj tillämplig typ av affärsplan i listrutan. Exempel på plantyper är: Konto, Lokal, Regional, Nationell, Marknadssegment, Åtagande eller Märke. (Obligatoriskt.)
Status	Affärsplanens status. Välj aktuell status för affärsplanen i listrutan. Exempel på planstatusvärden är: Utkast, Skickad, Slutgodkänd, Aktuell, Utgången, Framtid och Väntar. (Obligatoriskt.)
Ägare	Personen som äger affärsplanen, normalt den användare som skapade planen. Klicka på sökikonen och välj ägaren.
Beskrivning	Beskrivningen av affärsplanen.
Produktnamn	Namnet på produkten som är associerad med planen. Klicka på sökikonen och välj en produkt.
Planintäkt	Den förväntade intäkten som är associerad med planen.
Valuta	Valutan för eventuella monetära belopp i planen.
Växelkursdatum	Relevant datum för konvertering av eventuella intäktsbelopp i lokal valuta till valutor som huvudkontoret använder.
Konto	Kontot som är associerat med den här affärsplanen. Klicka på sökikonen om du vill välja ett konto. Det här fältet kan användas om relationen en-till-en finns mellan affärsplanen och ett specifikt konto. Om mer än ett konto har associerats med affärsplanen ska du använda snittenheten Plankonton för att utforma relationen.
Analys av styrkor, svagheter, möjligheter och hot	
Styrkor	Styrkor ur ett konkurrensperspektiv i samband med utförandet av planen. (Fältet är begränsat till 240 tecken.)
Svagheter	Svagheter ur ett konkurrensperspektiv i samband med utförandet av planen. (Fältet är begränsat till 240 tecken.)
Affärsmöjligheter	Potentiella affärsmöjligheter som är associerade med planen. (Fältet är begränsat till 240 tecken.)
Hot	Potentiella hot som kan begränsa affärsmöjligheter som är associerade med planen. (Fältet är begränsat till 240 tecken.)
Obs! Följande fält är tillgängliga med Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Eventuellt är de inte tillgängliga för din konfiguration. Kontakta i så fall administratören.	

Fält	Beskrivning
Ägare, partnerkonto	Namnet på partnerkontot som ägaren till affärsplanen tillhör.
Ursprungligt partnerkonto	Namnet på partnerkontot som affärsplanen skapades från.
Huvudpartnerkonto	Namnet på partnerkontot som har huvudansvaret för genomförandet av affärsplanen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om affärsplaner:

- [Affärsplaner](#) (på sidan 255)
- [Arbeta med hemsidan för affärsplaner](#) (på sidan 256)
- [Hantera affärsplaner](#) (på sidan 257)

Målsättningar

Skapa, uppdatera och bevaka målsättningarna för en affärsplan på målsättningssidorna.

En *målsättning* är ett taktiskt mål som du vill uppnå för att kunna nå ett strategiskt mål på en högre nivå i en affärsplan. Vanligtvis skapar du en målsättning som är kopplad till en affärsplan. I en affärsplan kan du till exempel sätta upp ett övergripande intäktsmål för ett konto, medan du i en målsättning etablerar ett taktiskt mål, till exempel att visst antal säljbesök eller nya recept på en klinik. Målsättningarna ligger på en nivå mellan affärsplanens strategiska mål och detaljmål på låg nivå som aktiviteter (enskilda säljbesök och säljsamtal) och affärsmöjligheter (enskilda affärer).

En målsättning behöver inte ingå i en affärsplan. Det går att använda målsättningarna på olika sätt i olika företag. På samma sätt som affärsplaner kan du använda målsättningar till konton, kontakter och produkter. En målsättning kan ha flera underordnade målsättningar. Det går att sätta upp både långsiktiga och kortsiktiga målsättningar. Tidsperioderna baseras på företagets planeringsperioder som vanligtvis är månader, kvartal eller år. Målsättningar är inte lika flexibla som affärsplaner. En affärsplan kan innefatta flera konton och kontakter, medan en målsättning bara kan innefatta ett konto och en kontakt. En affärsmöjlighet kan dessutom vara kopplad till flera affärsplaner, men bara till en målsättning.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka målsättningsinformation i din behörighet kan fliken Målsättning vara exkluderad från din inställning. Målsättningar kan tilldelas för de anpassade objekten 04-40 om du kontaktar kundtjänst.

Arbeta med hemsidan för målsättningar

Hemsidan för målsättningar är utgångspunkten för hanteringen av målsättningsposter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för målsättningar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en målsättning

Du kan skapa en ny målsättning genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade målsättningar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för målsättningar](#) (på sidan 264).

Arbeta med målsättningslistor

I sektionen för målsättningslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är delgrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster som du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för målsättningar.

Målsättningslista	Filter
Alla målsättningar	Alla målsättningar du kan visa, oavsett vem målsättningen tillhör.
Nyligen ändrade målsättningar	Alla målsättningar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade målsättningar

I sektionen för nyligen ändrade målsättningar visas de målsättningar som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för målsättningar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för målsättningar:

- Nyligen skapade målsättningar
- Nyligen ändrade målsättningar
- Mina nyligen skapade målsättningar
- Mina nyligen ändrade målsättningar
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för målsättningar).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för målsättningar

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för målsättningar.
- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för målsättningar. Klicka sedan på Spara.

Hantera målsättningar

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till målsättningar](#) (på sidan 264)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 85)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med målsättningssidorna måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Mål
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan
- Period

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om målsättningar:

- [Målsättningar](#) (på sidan 261)
- [Arbeta med hemsidan för målsättningar](#) (på sidan 261)
- [Fält för målsättningar](#) (på sidan 264)

Länka poster till målsättningar

Du kan också länka följande poster till en målsättning genom att lägga till sektioner på detaljsidan för målsättningsposten:

- Målsättningar
- Affärsmöjligheter
- Aktiviteter

Mer information finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638).

Så här länkar du poster till en målsättning

- 1 Klicka på Redigera layout på detaljsidan för målsättning.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till postens sektion, eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Fält för målsättningar

På redigeringssidan för målsättning kan du lägga till en målsättning eller uppdatera detaljer för en befintlig målsättning. På sidan redigeringssidan för målsättning visas den fullständiga uppsättningen fält för en målsättning.

Tips! Du kan också redigera målsättningar på listsidan för målsättning och detaljsidan för målsättning. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av målsättningsfälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för målsättning	
Målsättning	Namnet på målsättningen. (Obligatoriskt.)

Fält	Beskrivning
Plan	Den överordnade affärsplanen som är associerad med målsättningen. Välj affärsplan med sökikonen.
Typ	Det allmänna syftet med målsättningen. Detta kan till exempel vara: Medvetenhet, Utbildning, Relation, Anskaffning av nytt konto, Öka kontogenomträngande, Produktprov, Specialincitament, Kontoretention och Konkurrerande svar. Välj typ i listrutan. (Obligatoriskt.)
Status	Målsättningens aktuella status. Detta kan till exempel vara: Utkast, Skickad, Slutgodkänd, Aktuell, Utgången, Framtid och Väntar. Välj status i listrutan. (Obligatoriskt.)
Konto	Kontot som är associerat med målsättningen. Klicka på sökikonen och välj kontot.
Kontakt	Kontakten som är associerad med målsättningen. Klicka på sökikonen och välj kontakten.
Produktnamn	Produkten som är associerad med målsättningen. Klicka på sökikonen och välj produkten.
Period	<p>En period anger tidsramen inom vilken en målsättning ska slutföras. En periodmålsättning fastställs med hjälp av definitionen av företagets räkenskapskalender, som anges av företagsadministratören. (Obligatoriskt.)</p> <p>En period kan motsvara ett räkenskapsår, kvartal, månad eller vecka, till exempel räkenskapskvartal 1, 2010. Vilka perioder som är tillgängliga beror på företagets räkenskapskalender. Mer information om hur du definierar räkenskapskalendrar finns i Om räkenskapskalendrar (på sidan 1044).</p> <p>Obs! Du måste ha behörigheten Hantera periodadministration för att kunna välja en period.</p>
Period: Startdatum	Startdatumet för en period. Klicka på kalenderikonen och välj startdatumet.
Period: Slutdatum	Slutdatumet för en period. Klicka på kalenderikonen och välj slutdatumet.
Målinformation	
Intäktsmålsättning	Intäktsmålet för målsättningen, till exempel 1 000 000.
Valuta	Valutan för intäkten (till exempel USD eller EURO). Klicka på valutaikonen och välj valutan.
Växelkursdatum	Relevant datum för konvertering av lokal intäkt till valutor som huvudkontoret använder.
Målgrupp	Målgruppen eller organisationen för målsättningen, till exempel specialister i kardiologi.
Målsättning	Målsättningens mål eller resultat, uttryckt i målsättningsenheter, till exempel 1 000 för 1 000 klientbesök.

Fält	Beskrivning
Målsättningsenheter	Enheten som målsättningen uttrycks i, till exempel Försäljningsenheter, Antal samtal, dollar (\$) och så vidare. Klicka på listrutan och välj målsättningsenheten.
Övrig information	
Beskrivning	Beskrivningen av målsättningen.
Ägare	Personen som äger målsättningen, normalt den som skapade målsättningen. Klicka på sökikonen och välj ägaren.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om målsättningar:

- [Målsättningar](#) (på sidan 261)
- [Arbeta med hemsidan för målsättningar](#) (på sidan 261)
- [Hantera målsättningar](#) (på sidan 263)

Plankonton

Använd sidorna för plankonton för att skapa, uppdatera och bevaka plankonton som är associerade med affärsplaner. Ett *plankonto* mappar konton och affärsplaner. Du kan använda plankonton till att associera konton med affärsplaner. Med ett plankonto kan ett konto ha flera affärsplaner (till exempel en för allmän säljkår och en för specialsäljkår). En affärsplan täcker däremot flera konton (till exempel alla konton i ett distrikt).

Eventuellt kan vissa användare inte interagera direkt med posttypen Plankonto. Istället associerar de konton med affärsplaner på detaljsidan för affärsplan eller detaljsidan för konto. Vissa användare föredrar att arbeta direkt med posttypen Plankonto.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om plankonto i ditt ansvarsområde kan fliken Plankonto vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för plankonto

Hemsidan för plankonto är utgångspunkten för hanteringen av plankonton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för plankonton. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett plankonto

Du kan skapa ett nytt plankonto genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade plankonton. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Plankontofält](#) (på sidan 269).

Arbeta med listor för plankonton

I sektionen för plankontolistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för plankonton.

Plankontolista	Filter
Alla plankonton	Alla plankonton du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade plankonton	Alla plankonton med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade plankonton

I sektionen Nyligen ändrade plankonton visas de plankonton som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för plankonton

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för målsättningar:

- Nyligen skapade plankonton
- Nyligen ändrade plankonton
- Mina nyligen skapade plankonton
- Mina nyligen ändrade plankonton
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för plankonton).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för plankonton

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för plankonton.

- 2 Lägg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för plankonton. Klicka sedan på Spara.

Hantera plankonton

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med sidorna för plankonton måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Mål
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan
- Period

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om plankonton:

- [Plankonton](#) (på sidan 266)
- [Arbeta med hemsidan för plankonto](#) (på sidan 266)
- [Plankontofält](#) (på sidan 269)

Plankontofält

Använd redigeringssidan för plankonton när du vill lägga till plankonto eller uppdatera ett plankonto.

Tips! Du kan också redigera plankonton på listsidan och detaljsidan för plankonton. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i Uppdatera postdetaljer.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Tabellen nedan innehåller mer information om några av plankontofälten.

Fält	Beskrivning
Information om plankonto	
Konto	Oracle CRM On Demand-kontot som har kopplats till denna plankontopost. Välj det kopplade kontot genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt) Mer information om kontofält finns i Kontofält (på sidan 199).
Primärt plankonto	Markera den här kryssrutan när du vill ange vilket konto (om något alls) som ska vara det primära kontot.
Affärsplan	Affärsplanen som har kopplats till denna plankontopost. Välj affärsplanen genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt)
Konto: Plats	Information om platsen som hämtas från platsfältet i kontoposten. Fältet anger typen av anläggning, till exempel Huvudkontor. (Skrivskyddat)
Konto: Prioritet	Prioritetsinformationen som hämtas från fältet Prioritet i kontoposten. Fältet anger kontots prioritet, till exempel Hög, Medel eller Låg. (Skrivskyddat)
Konto: Kontotyp	Information om kontotypen som hämtas från fältet Kontotyp i kontoposten. Fältet anger relationen mellan kontot och ditt företag, till exempel Prospekt, Kund, Partner eller Konkurrent. (Skrivskyddat)
Konto: Referens	Referensinformationen från kryssrutan Referens i kontoposten. Fältet anger om det går att använda kontot som referens för potentiella kunder och säljare. (Skrivskyddat)
Konto: Ägare	Ägarinformationen som hämtas från fältet Ägare i kontoposten. Fältet kontoägarens alias. (Skrivskyddat)

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om plankonton:

- [Plankonton](#) (på sidan 266)
- [Arbeta med hemsidan för plankonto](#) (på sidan 266)
- [Hantera plankonton](#) (på sidan 268)

Plankontakter

Använd sidorna för plankontakter för att skapa, uppdatera och bevaka kontakter som är associerade med affärsplaner. En *plankontakt* är en post som gör att du kan associera kontakter med affärsplaner, så att varje kontakt kan ha flera affärsplaner. Du kan till exempel ha en plankontakt för allmän säljpersonal och en för specialsäljare. Samtidigt kan en plankontakt låta en affärsplan täcka flera kontakter, till exempel alla kontakter i ett distrikt.

Vissa användare interagerar eventuellt inte direkt med posttypen Plankontakt. Istället associerar de kontakter med affärsplaner på detaljsidan för affärsplan eller på detaljsidan för kontakt. Andra användare kan dock föredra att arbeta direkt med posttypen Plankontakt.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om plankontakt i ditt ansvarsområde kan fliken Plankontakt vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för plankontakter

Hemsidan för plankontakter är utgångspunkten för hanteringen av plankontakter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för plankontakter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en plankontakt

Du kan skapa en ny plankontakt genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade plankontakter. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för plankontakter](#) (på sidan 272).

Arbeta med listor för plankontakter

I sektionen för plankontaktlistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för plankontakter.

Plankontaktlista	Filter
Alla plankontakter	Alla plankontakter du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade plankontakter	Alla plankontakter med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade plankontakter

I sektionen Nyligen ändrade plankontakter visas de plankontakter som har ändrats senast. Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för plankontakter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för plankontakter:

- Nyligen skapade plankontakter
- Nyligen ändrade plankontakter
- Mina nyligen skapade plankontakter
- Mina nyligen ändrade plankontakter
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för plankontakter).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för plankontakter

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för plankontakter.
- 2 På sidan för hemsideslayouten för plankontakter klickar du på pilarna för att lägga till eller ta bort sektioner och för att ordna sektionerna på sidan. Klicka sedan på Spara.

Hantera plankontakter

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar plankontakter som är gemensamma för många posttyper finns i:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med sidorna för plankontakter måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen

■ Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

■ Affärsplan

■ Mål

■ Plankonto

■ Plankontakt

■ Affärsmöjlighetsplan

■ Period

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om plankontakter:

■ [Plankontakter](#) (på sidan 270)

■ [Arbeta med hemsidan för plankontakter](#) (på sidan 270)

■ [Fält för plankontakter](#) (på sidan 272)

Fält för plankontakter

Använd redigeringssidan för plankontakter för att lägga till en plankontakt eller uppdatera uppgifter för en befintlig plankontakt. På redigeringssidan för plankontakter visas den fullständiga uppsättningen fält för en plankontakt.

Tips! Du kan också redigera plankontakter på list- och detaljsidorna för plankontakt. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för plankontakt.

Fält	Beskrivning
Information om huvudplankontakt	
Kontakt	Oracle CRM On Demand-kontakten som har kopplats till den här plankontaktposten. Välj den kopplade kontakten genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt) Mer information om kontaktfält finns i Kontaktfält (på sidan 214).
Primär plankontakt	Markera kryssrutan för att ange om den här kontakten är affärsplanens huvudkontakt.
Kontakt: Förnamn	Informationen från fältet Förnamn i kontaktposten. (Skrivskyddat.)

Fält	Beskrivning
Kontakt: Efternamn	Informationen från fältet Efternamn i kontaktposten. (Skrivskyddat.)
Kontakt: Konto	Det konto som är associerat med kontakten. (Skrivskyddat.)
Affärsplan	Affärsplanen som har kopplats till denna plankontaktpost. Välj affärsplanen genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om plankontakter:

- [Plankontakter](#) (på sidan 270)
- [Arbeta med hemsidan för plankontakter](#) (på sidan 270)
- [Hantera plankontakter](#) (på sidan 271)

Plan, affärsmöjligheter

Använd sidorna för Plan, affärsmöjlighet om du vill skapa, uppdatera och bevaka affärsmöjligheter som är associerade med en affärsplan. En *plan, affärsmöjlighet* associerar affärsmöjligheter med affärsplaner. Detta innebär att en affärsmöjlighet kan associeras med flera affärsplaner (till exempel en för allmän säljkår och en för specialsäljkår). En affärsplan kan relatera till flera affärsmöjligheter samtidigt.

Vissa användare interagerar eventuellt inte direkt med posttypen Plan, affärsmöjlighet. Istället associerar de affärsmöjligheter med affärsplaner på detaljsidan för affärsplan eller på detaljsidan för affärsmöjlighet. Andra användare kan dock föredra att arbeta direkt med posttypen Plan, affärsmöjlighet.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om affärsmöjlighetsplaner i ditt ansvarsområde kan fliken Plan, affärsmöjlighet vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter

Hemsidan för affärsmöjlighetsplan är utgångspunkten för hanteringen av planer för affärsmöjligheter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för affärsmöjlighetsplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en affärsmöjlighetsplan

Du kan skapa en affärsmöjlighetsplan genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för planer för affärsmöjligheter](#) (finns "Fält för planer för affärsmöjlighet" på sidan 276).

Arbeta med listor över affärsmöjlighetsplaner

I sektionen för listor över affärsmöjlighetsplaner visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för affärsmöjlighetsplaner.

Lista över affärsmöjlighetsplan	Filter
Alla affärsmöjlighetsplaner	Alla affärsmöjlighetsplaner du kan visa, oavsett vem planen tillhör.
Nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner	Alla affärsmöjlighetsplaner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner

I sektionen Nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner visas de affärsmöjlighetsplaner som har ändrats senast. Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för affärsmöjlighetsplaner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för affärsmöjlighetsplaner:

- Nyligen skapade affärsmöjlighetsplaner
- Nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner
- Mina nyligen skapade affärsmöjlighetsplaner
- Mina nyligen ändrade affärsmöjlighetsplaner
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för affärsmöjlighetsplaner).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för affärsmöjlighetsplaner

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för affärsmöjlighetsplaner.
- 2 Klicka på pilarna om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna på layoutsidan för hemsidan för affärsmöjlighetsplaner. Klicka på Spara.

Hantera plan, affärsmöjligheter

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar planer för affärsmöjligheter som är gemensamma för många posttyper finns i:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Användarroll och åtkomstprofilinställningar

Om du vill arbeta med sidorna för plan, affärsmöjligheter måste du ha följande behörigheter i din användarroll:

- Hantera åtkomst till affärsplaneringen
- Hantera periodadministration

Inställningarna för din åtkomstprofil måste dessutom ge dig åtkomst till följande posttyper:

- Affärsplan
- Mål
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan
- Period

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om planer för affärsmöjligheter:

- [Plan, affärsmöjligheter](#) (på sidan 273)
- [Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter](#) (på sidan 273)
- [Fält för planer för affärsmöjlighet](#) (på sidan 276)

Fält för planer för affärsmöjlighet

Använd redigeringsidan för plan för affärsmöjlighet när du vill lägga till en ny plan för affärsmöjlighet eller uppdatera en befintlig.

Tips! Du kan också redigera planer för affärsmöjligheter på list- eller detaljsidan för planer för affärsmöjligheter. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för planer för affärsmöjligheter.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om planer för affärsmöjlighet	
Affärsplan	Affärsplanen som har kopplats till denna post för affärsmöjlighetsplan. Välj affärsplanen genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt) Mer information om affärsplaner finns i Affärsplaner (på sidan 255).
Affärsmöjlighet	Den affärsmöjlighet i Oracle CRM On Demand som har kopplats till denna post för affärsmöjlighetsplan. Välj den kopplade affärsmöjligheten genom att klicka på sökikonen. (Obligatoriskt) Mer information om affärsmöjligheter finns i Affärsmöjligheter (på sidan 218).
Affärsmöjlighet: Konto	Det konto som är kopplat till affärsmöjligheten. (Skrivskyddat.)
Affärsmöjlighet: Avslutsdatum	Det förväntade avslutsdatum som är kopplat till affärsmöjligheten. (Skrivskyddat.)
Affärsmöjlighet: Prognos	Om den här kryssrutan markeras indikerar det att affärsmöjligheten ska ingå i beräkningen av prognosintäkter. (Skrivskyddat.)
Affärsmöjlighet: Ägare	Informationen från fältet Ägare i affärsmöjlighetsposten. Ägaren är den person som har affärsmöjligheten har tilldelats. (Skrivskyddat.)
Affärsmöjlighet: Intäkt	Den potentiella intäkt som är kopplad till affärsmöjligheten. (Skrivskyddat.)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om planer för affärsmöjligheter:

- [Plan, affärsmöjligheter](#) (på sidan 273)
- [Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter](#) (på sidan 273)
- [Hantera planer för affärsmöjligheter](#) (finns "Hantera plan, affärsmöjligheter" på sidan 275)

6 Service och kommunikationer

Oracle CRM On Demand har följande posttyper för information om kundtjänst:

- **Serviceärenden.** Använd de här sidorna om du vill hantera serviceärenden från kunder om produkter eller tjänster.
- **Lösningar.** Använd de här sidorna om du vill spara svar på vanliga frågor eller serviceärenden.
- **Kommunikation.** Använd de här sidorna om du vill hantera kundinteraktioner via ditt callcenter (Oracle Contact On Demand).

Hantera service och kommunikationer

Använd följande processer för att hantera service och kommunikation:

- 1 [Skapa ett serviceärende](#) (på sidan 277).
- 2 [Arbeta med ett serviceärende](#) (på sidan 278).
- 3 [Lösa ett serviceärende](#) (på sidan 278).
- 4 [Avsluta ett serviceärende](#) (på sidan 278).

Serviceärenden kan uppstå till exempel vid inkommande samtal från kunden eller kundsamtal som tas emot via Oracle CRM On Demand.

Skapa ett serviceärende

Utför följande uppgifter för att skapa ett serviceärende:

- 1 Kontrollera kundinformationen och registrera servicefrågor.
- 2 Använd serviceskript för att tillämpa företagsprocedurerna konsekvent, till exempel att identifiera problem och trappa upp frågor.
Mer information om skript finns i [Använda skript för serviceärenden](#) (på sidan 282).

- 3 Tilldela serviceärenden till servicerepresentanter. Se [Tilldela serviceärenden](#) (på sidan 282).

Arbeta med ett serviceärende

Utför följande uppgifter för att arbeta med ett serviceärende:

- 1 Logga uppföljningssamtalen.
- 2 Logga uppgifterna.
- 3 Logga anteckningar så att alla åtgärder som vidtagits för att hjälpa kunden registreras.

Mer information om hur du lägger till aktiviteter i serviceärenden finns i [Skapa aktiviteter](#) (på sidan 123) och [Aktivitetsfält](#) (på sidan 146).

Lösa ett serviceärende

Utför följande uppgifter för att lösa ett serviceärende:

- 1 Sök i lösningsbiblioteket efter information som hjälper dig att lösa kundens begäran. Se [Granska lösningar](#) (på sidan 291).
- 2 Länka lösningarna till serviceärendet och värdera hur användbara de är, så att biblioteket hela tiden övervakas och förbättras. Se [Bedöma lösningar](#) (på sidan 292).
- 3 Använd fördefinierade eller anpassade rapporter för att identifiera problemen. Se [Köra rapporter](#) (på sidan 716).
- 4 Vidta omedelbara åtgärder för att lösa dem. Om du inte hittar någon lösning lägger du till en ny i biblioteket. Se [Hantera lösningar](#) (på sidan 290).

Avsluta ett serviceärende

Utför följande uppgifter för att avsluta serviceärenden:

- 1 Registrera de avslutande aktiviteterna.
- 2 Stäng serviceärendet när det har lösts. Mer information finns i [Avsluta lösta serviceärenden](#) (på sidan 284).

Serviceärenden

Använd sidorna för serviceärenden för att registrera, bevaka och ta hand om kundförfrågningar om information eller hjälp. Ett *serviceärende* innehåller all relevant, detaljerad information om en viss serviceaktivitet. Du kan också använda servicebegäran för att registrera ytterligare information, till exempel lösningar eller aktiviteter som krävs för att lösa serviceärendet. Kundtjänstrepresentanterna har tillgång till all information om serviceärenden på en plats. För att säkerställa att en serviceärendepost omfattar alla serviceaktiviteter bevakas ändringar av poster via en verifikationskedja. Information om att hantera serviceärenden finns i [Hantera service och kommunikationer](#) (på sidan 277).

Arbeta med hemsidan för serviceärenden

Hemsidan för serviceärenden är utgångspunkten för hanteringen av serviceärenden.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för serviceärenden. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett serviceärende

Du kan skapa en serviceärendepost genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina öppna serviceärenden. Mer information om serviceärenden finns i [Tilldela serviceärenden](#) (på sidan 282) och [Serviceärende, fält](#) (på sidan 284).

Arbeta med serviceärendelistor

I sektionen Listor över serviceärenden visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för serviceärenden.

Serviceärende, lista	Filter
Alla serviceärenden	inga
Alla stängda serviceärenden	Status = Stängd
Alla upptrappade serviceärenden	Status = Öppet - upptrappat
Alla öppna serviceärenden	Status = Öppet, status = Öppet - upptrappat
Alla nyligen skapade serviceärenden	Alla serviceärenden, sorterade efter skapandedatum
Alla nyligen ändrade serviceärenden	Alla serviceärenden, sorterade efter ändringsdatum
Mina öppna serviceärenden	Status = Öppet (visar poster med ditt användarnamn i fältet Ägare)

Serviceärende, lista	Filter
Mina serviceärenden	Serviceärenden med ditt namn i fältet Ägare

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa öppna serviceärenden

I sektionen Mina öppna serviceärenden visas en lista över dina öppna serviceärenden, i den ordning de skapats. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Visa uppgifter om serviceärenden

I sektionen Mina öppna serviceärenden, relaterade uppgifter visas öppna uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och prioritet. Följande information visas:

- **Sista datum.** Det datum som du eller din chef angett som sista datumet för uppgiften.
- **Prioritet.** Den prioritet som du eller din chef har angett för uppgifterna, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg. Uppgiftsprioriteten anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.
Obs! Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.
- **Ämne.** Uppgiftens rubrik. Klicka på länken om du vill granska uppgiften.
- **Serviceärende.** Det nummer som serviceärendet tilldelas i systemet.

Klicka på Visa fullständig lista när du vill visa hela listan över uppgifter som rör serviceärenden.

Visa rapporter över öppna serviceärenden

I sektionen Analys av öppna serviceärenden visas serviceärenderapporter per källa, produktområde, användarnamn eller prioritet. Du kan klicka på ett diagramområde eller en tabellpost om du vill visa detaljerna och fastställa vad som måste göras för att lösa problem i dag. Du kan även byta kategorier i listrutan om du vill visa samma uppgifter ur ett annat perspektiv.

Du kan till exempel:

- Använd den här analysen om du vill hålla dig informerad om öppna och upptrappade serviceärenden.
- Filtrera per Produktområde om du vill visa vilka områden som genererar flest samtal.
- Filtrera per Användarnamn om du vill se hur arbetsbelastningen är fördelad inom teamet.
- Filtrera per Prioritet om du vill visa nivån för servicefrågor som rapporteras.

Gå till hemsidan Rapporter om du vill serviceanalyser.

Lägga till sektioner på din hemsida för serviceärenden

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för serviceärenden:

- Serviceärende, relaterade uppgifter
- Mina aktuella uppgifter som är relaterade till serviceärenden (uppgifter som förfaller i dag)
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för serviceärenden).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för serviceärenden.

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan Serviceärenden.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan Serviceärende om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera serviceärenden

Utför följande uppgifter för att hantera serviceärenden:

- [Tilldela serviceärenden](#) (på sidan 282)
- [Använda skript för serviceärenden](#) (på sidan 282)
- [Lägga till lösningar i serviceärenden](#) (på sidan 283)
- [Trappa upp serviceärenden](#) (på sidan 284)
- [Avsluta lösta serviceärenden](#) (på sidan 284)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Visa verifieringskedjor för poster](#) (på sidan 107)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Tilldela serviceärenden

När du skapar ett serviceärende är ägarfältet tomt. Du kan antingen tilldela ägare manuellt eller så tilldelas ägaren automatiskt när du sparar posten. Det senare gäller om ditt företag använder Tilldelningshanteraren.

Om ett serviceärende redan har tilldelats kan du omtilldela ärendet på något av följande sätt:

- Ändra ägarens namn.
- Markera kryssrutan Omtilldela ägare.
- Ta bort ägarens namn.

När du markerar kryssrutan Omtilldela ägare eller raderar ägarens namn bearbetar Tilldelningshanteraren serviceärendet på nytt och gör en omtilldelning utifrån de regler som ditt företag satt upp.

Obs! Om ett serviceärende har statusen Stängd ignoreras det av tilldelningshanteraren och omtilldelas därmed inte.

Namnet i fältet Ägare ändras när du sparar posten. Bearbetningstiden för att omtilldela poster kan dock variera beroende på hur komplexa företagets tilldelningsregler är, antalet poster som ska omtilldelas och den aktuella belastningen på systemet.

Så här tilldelar du ett serviceärende manuellt

- 1 Leta reda på serviceärendet.
Instruktioner för hur du söker serviceärenden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På sidan Lista över serviceärenden placerar du markören i fältet Ägare och klickar därefter på sökikonen.
- 3 Sök efter personen i sökfönstret och klicka på Välj.

Använda skript för serviceärenden

Företagsadministratören kan ha skapat bedömningsskript för att hjälpa dig att samla ihop information om serviceärenden (samtalsskript) eller utvärdera kundnöjdheten (Undersökningar av kundnöjdhet). Ett bedömningsskript består av en rad frågor som du använder för att samla in kundinformation. Dina svar bedöms, tilldelas en vikt och jämförs med olika nivåer för att fastställa ett korrekt resultat eller lämplig åtgärd.

Innan du börjar. Om du ska använda bedömningsskript måste din användarroll vara konfigurerad så att du kan komma åt bedömningsposterna. Mer information om dessa inställningar finns i [Om bedömningsskript](#) (på sidan 1517).

Så här använder du ett skript för serviceärenden

- 1 Välj serviceärendet.
Information om hur du väljer serviceärenden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 På detaljsidan för serviceärendet rullar du ned till sektionen Samtalsskript eller sektionen Undersökningar av kundnöjdhet och klickar sedan på Lägg till.

Obs! Om sektionen Samtalsskript eller sektionen Undersökningar av kundnöjdhet inte visas klickar du på länken Redigera layout längst upp till höger på sidan och lägger därefter till den relevanta sektionen i din sidlayout. Dessa sektioner går endast att lägga till på din sida om företagsadministratören har konfigurerat dem.

- 3 Sök efter det relevanta skriptet i sökfönstret, och klicka sedan på Välj. Du kan använda filterfälten längst upp i sökfönstret för att filtrera skriptlistan.
- 4 I något av fönstren Samtalsskript eller Undersökning av kundnöjdhet väljer du ett svar för varje skriptfråga och klickar sedan på Spara.

Sidan Serviceärende, detalj visas igen. Beroende på resultatet för skriptet kan det hända att vissa av fälten i posten inte har uppdaterats automatiskt.

Lägga till lösningar i serviceärenden

Du kan lägga till en befintlig lösning i dina serviceärenden. Mer information om lösningar hittar du i [Lösningar](#) (på sidan 286)

Så här lägger du till en lösning för ett serviceärende

- 1 Välj serviceärendet.
Information om hur du väljer serviceärenden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Bläddra till Lösningssektionen på sidan Serviceärende, detaljer. Klicka sedan på Lägg till.
En lista över godkända och publicerade lösningar visas.
- 3 Om du vill begränsa antalet lösningar som ska visas använder du filtreringsalternativen för att söka på nyckelord eller lösnings-id.
- 4 Klicka på Förhandsgranska för att visa lösningsdetaljerna och kontrollera så att kundens angelägenheter tas om hand.
- 5 Klicka på länken Välj bredvid de lösningar som du vill lägga till i ditt serviceärende, och klicka därefter på OK.
- 6 Ändra serviceärendets status till Avvaktande tills du fått bekräftat av kunden att problemet är löst. Så här gör du:
 - a Klicka i statusfältet på sidan Serviceärende, detaljer. Välj sedan statusen Avvaktande i listrutan.
 - b Klicka på ikonen med den gröna bockmarkeringen i fältet Status för att spara ändringen.

Trappa upp serviceärenden

Du kan trappa upp ett serviceärende så att det visas som brådskanie.

Så här trappar du upp serviceärenden:

- 1 På sidan Lista över serviceärenden klickar du på fältet Status för det serviceärende som du vill trappa upp.
- 2 Välj Öppen - upptrappad från listrutan i fältet.
- 3 Klicka på ikonen med den gröna bockmarkeringen i fältet Status för att spara ändringen.

Företags policy styr vilka åtgärder som ska vidtas när ett serviceärende trappas upp. Företagsadministratören kan till exempel definiera en arbetsflödesregel som skickar ett e-postmeddelande eller genererar en uppgift när ett serviceärende trappas upp.

Du kan skapa en filtrerad lista som innehåller alla upptrappade serviceärenden som du har åtkomst till.

Avsluta lösta serviceärenden

När du har besvarat kundens fråga kan du avsluta serviceärendet.

Innan du börjar: Visa sidan Serviceärende, detalj för att kontrollera att serviceärendet är klart genom att verifiera följande:

- Alla aktiviteter i serviceärendet har statusen Slutfört, vilket betyder att du har besvarat kundens ärende.
- Om företaget använder sig av lösningar är lösningen länkad till serviceärendeposten och talar om hur problemet löstes.

Så här avslutar du lösta serviceärenden:

- 1 På sidan Lista över serviceärenden klickar du på fältet Status för det serviceärende som du vill avsluta.
- 2 Välj Stängd från listrutan i fältet.
- 3 Klicka på ikonen med den gröna bockmarkeringen i fältet Status för att spara ändringen.

Serviceärende, fält

Använd sidan Serviceärende, redigera om du vill lägga till ett serviceärende eller uppdatera detaljer för ett befintligt serviceärende.

Tips! Du kan också redigera serviceärenden på sidan Serviceärenden, lista och sidan Serviceärende, detalj. Mer information om att uppdatera poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

På sidan Serviceärende, redigera visas en fullständig uppsättning fält för ett serviceärende, så som visas i följande tabell.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Kontaktinformation	
SÄ-nr	Id för serviceärende. Systemgenererat.
Konto	Konto länkat till serviceärendet.
Kontakt	Kontakt länkat till serviceärendet.
Telefonnr, arbete	Arbetstelefonnummer för kontakten. Ärvs från kontaktposten.
E-post	E-postadress för kontakten. Ärvs från kontaktposten.
Service, detaljerad information	
Område	Kategori för serviceärenden, t.ex. Produkt, Installation, Underhåll, Utbildning och Övrigt.
Orsak	Orsak till serviceärendet, t.ex. Otydliga instruktioner, Användare behöver utbildning, Befintlig fråga, Ny fråga, Övrigt
Typ	Typ av serviceärende, t.ex. Fråga, Ärende, Förbättringsbegäran, Övrigt.
Källa	Hur serviceärendet tas emot, t.ex. Telefon, Webb, E-post, Fax.
Ändrad av	Namnet på personen som skapat eller senast uppdaterat serviceärendet, följt av datum och tid för uppdateringen.
Prioritet	Indikerar prioritet, t.ex. 1-SNARAST, 2-Högsta, 3-Medel, 4-Låg.
Status	Status för serviceärendet, t.ex. Öppen, Avvaktande, Stängd, Öppen - upptrappad, Annullerad. För en del filtrerade listor och rapporter används fältet Status för att avgöra vilka serviceärenden som ska inkluderas.
Öppningstid	Datum och tid när serviceärendet skapades. Systemgenererat.
Stängningstid	Datum och tid då status för serviceärendet ändrades till Avslutad. Systemgenererat.
Ägare	Alias för postens ägare. Normalt kan ägaren uppdatera postdetaljer, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas. Det här värdet påverkar vilka poster som inkluderas i rapporterna som du eller dina chefer kör (från rapport- och infopanelssidorna).

Fält	Beskrivning
Omtilldela ägare	Anger att serviceärendet ska tilldelas på nytt. Om företagets administratör har konfigurerat regler för tilldelning av serviceärenden, medför en aktivering av detta fält att tilldelningschefen bearbetar serviceärendet på nytt och tilldelar det i enlighet med reglerna. Obs! Om du markerar den här kryssrutan ändras namnet i fältet Ägare när du sparar posten. Beroende på hur komplexa företagets tilldelningsregler är, hur många poster som ska omtilldelas och systembelastning kan det dock ta en stund för uppgifter som utförs automatiskt att slutföras, t.ex. gäller detta ivägskickning av e-postmeddelanden om detta.
Mer information	
Ämne	Sammanfattning av serviceärenden.
Beskrivning	Ytterligare information om serviceärendet. Begränsat till 16 350 tecken.
Fordon	Fordonets id-nummer (chassinr) om ett fordon har associerats med serviceärendet.

Lösningar

Använd sidorna för lösningar för att skapa, uppdatera och bevaka lösningar. *Lösningar* innehåller information om hur du löser ett kundproblem. Genom att underhålla en kunskapsdatabas med lösningar kan de kundtjänstanställda nå en central kunskapsdatabas och använda den för att snabbt lösa kundproblem. Dessutom växer kunskapsdatabasen allteftersom användarna kommunicerar med kunderna och skapar nya lösningar.

Oracle CRM On Demand bevakar användningen av lösningar och gör att användarna kan betygsätta lösningar. Informationen hjälper organisationerna att förbättra lösningarna som de erbjuder kunderna och att identifiera problem med produkter och tjänster. Om en lösning används ofta kan det betyda att det finns en produktdefekt. Ett dåligt betyg på en lösning kan betyda att lösningen måste förbättras.

Om att hantera lösningar

Det kan vara bra att använda en process som liknar den följande om du vill skapa och hantera en kunskapsbas med lösningar:

- 1 En företagsadministratör importerar dina befintliga lösningar till applikationen (valfritt).
- 2 Handläggare och andra experter lägger till utkastlösningar så att kunskapsbasen breddas med tiden.
- 3 Serviceansvariga granskar, godkänner och publicerar lösningar.
- 4 Handläggarna betygätter befintliga lösningar för att säkerställa att de bästa lösningarna visas överst.

- 5** Serviceansvariga övervakar kunskapsbasen med lösningar för att säkerställa att enbart giltig och aktuell information förekommer.

Metodtips för hantering av kunskapsbasen med lösningar

Ett välorganiserat och betygsatt lösningsbibliotek hjälper dig att konsekvent ge kunderna mer effektiv service. Här följer några metodtips för hur du konfigurerar och hanterar din kunskapsbas med lösningar.

1 – Importera dina befintliga lösningar

Innan du importerar lösningar ska du jämföra informationen i dina befintliga lösningar med lösningsposten i Oracle CRM On Demand. Du kanske vill lägga till, byta namn på eller ta bort fält från posten för att matcha den information du vill importera.

Du kan använda mallen Anpassad fältinställning, som finns på sidan Verktyg och mallar i Utbildnings- och supportcentret för att hjälpa dig planera ändringar. Detta dokument hjälper dig att planera för och hålla koll på anpassade ändringar som du vill göra i applikationen.

2 – Lägga till utkastlösningar

Fastställ riktlinjer för hur lösningsposter ska skapas och informera alla som kan tänkas skapa preliminära lösningar om dem. Det kan exempelvis vara handläggare, produkt- eller serviceexperter. Tänk på att betona vikten av rubrikfältet i en lösningspost. Detta är ett sökbart fält som visas i de flesta listor och i sökfönster för lösningar. Därför använder handläggarna det för att snabbt hitta rätt lösningar på frågor eller problem.

När en ny lösningspost skapas har den statusen Preliminär. Preliminära lösningar kan inte läggas till i serviceärendeposter och visas inte i sökfönstret för lösningar förrän de publicerats. Om en handläggare skapar ett serviceärende och anger en preliminär lösning under samtalet kan handläggaren lägga till den preliminära lösningen i serviceärendet, men den är inte tillgänglig för andra handläggare förrän den publicerats.

3 – Granska, godkänn och publicera lösningar

Godkännandeprocessen säkerställer att dina experter får möjlighet att granska alla lösningar innan de publiceras så att handläggarna kan använda dem. Fastställ riktlinjer för granskning och godkännande för att säkerställa att alla lösningar är giltiga, enkla att följa och användbara.

Du måste ha en roll med behörigheten Publicera lösningar för att kunna ändra en lösningsstatus till godkänd och publicera lösningen. Mer information finns i [Godkänna och publicera lösningar](#) (på sidan 291).

4 – Betygsätta lösningar

Be handläggarna betygsätta lösningarna de använder och lägger till i sina serviceärenden. Detta kan de enkelt göra från sidan Lösningsdetalj genom att klicka på knappen Betygsätt lösning. Lösningarna betygsätts på skalan 1-5. Om lösningen var mycket effektiv ska den ges betyget 5. Om den var ineffektiv eller inte giltig ska den ges betyget 1.

Varje gång en lösning betygsätts omberäknas betyget och visas i spoten. När handläggarna betygsätter lösningar får du information som du kan använda för att övervaka kvaliteten på kunskapsbasen. Mer information finns i [Betygsätta lösningar](#) (finns "[Bedöma lösningar](#)" på sidan 292).

5 – Övervaka lösningar

Övervaka regelbundet kunskapsbasen så att handläggarna har tillgång till de bästa och mest aktuella uppgifterna och anvisningarna. Här följer några rekommendationer:

- Utse en ägare för vissa områden eller typer av lösningar och ge varje ägare i uppdrag att regelbundet granska och uppdatera sina lösningar. Ägarna ska vara ansvariga för att lösningarna inom det egna området är korrekta och godkända.
- Med tiden kan dina lösningar bli inaktuella. Lösningar som rör produkter som inte längre stöds är bara ett exempel. Skapa en lösningslista för att identifiera dessa lösningar. Filtrera exempelvis lista per fältet Produkt. Använd sedan massuppdateringsfunktionen för att ta bort dem från de sökbara lösningarna.
- Ta inte bort en lösning om den inte är en dubblett. Ange istället statusen till Inaktuell. Inaktuella lösningar visas inte i listan när du söker efter en lösning som ska läggas till i ett serviceärende. Du kan dock fortfarande använda listorna på hemsidan för lösningar om du behöver få tillgång till dem.
- Granska alla lösningar som fått låga betyg. Du hittar dem genom att skapa en anpassad lista som visar alla publicerade lösningar med betyget 1 eller 2.
- Använd de förskapade lösningslistorna på hemsidan för lösningar när du vill granska lösningarna med bäst betyg och de mest aktiva lösningarna. På så sätt får du en uppfattning om eventuella områden där du eventuellt kan lägga till mer kunskap och utöka biblioteket.
- Analysera dina stängda serviceärenden med avseende på trender och identifiera problemområden där mer information bör läggas till i kunskapsbasen.

Arbeta med hemsidan för lösning

Hemsidan för lösning är utgångspunkten för hanteringen av lösningar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för lösningar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en lösningspost

Du kan skapa en lösningspost genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade lösningar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Lösningsfält](#) (finns "[Fält för lösningar](#)" på sidan 293).

Arbeta med lösningslistor

I sektionen för lösningslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för lösningar.

Lösningslista	Filter
Godkända lösningar	Status = Godkänd
Publicerade lösningar	Publicerad = J

Lösningslista	Filter
Nyligen skapade lösningar	Alla lösningar, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade lösningar	Alla lösningar, sorterade efter ändringsdatum
Lösningar, utkast (endast synlig för användare med behörigheten Publicera lösningar)	Status = Utkast
Högsta värderade lösningarna	Högsta sammanlagda utvärderingen som getts av alla enskilda personer
Mest aktiva lösningarna	Ofta kopplade till serviceärenden
Alla lösningar	Alla lösningar, sorterade i alfabetisk ordning efter namn
Mina nyligen ändrade lösningar	Alla lösningar du äger, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen visade lösningar

I sektionen Mina nyligen visade lösningar visas de lösningar som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Visa de mest aktiva lösningarna

I sektionen Mest aktiva lösningarna visas lösningar som ofta har kopplats till serviceärenden. För en serviceorganisation kan hög användning indikera inom vilka specifika områden kunderna får problem med produkter och tjänster. Organisationen kan då möta detta behov genom att tillhandahålla mer information till servicerepresentanterna så att dessa kan hjälpa kunderna eller vända sig direkt till kunderna med mer information.

Visa de högst värderade lösningarna

Sektionen Högst värderade lösningarna innehåller en lista över lösningarna med den högsta sammanlagda utvärderingen som getts av alla enskilda personer.

Lägga till sektioner på din hemsida för lösningar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för lösningar:

- Nyligen skapade lösningar
- Nyligen ändrade lösningar
- Mina nyligen skapade lösningar
- Mina nyligen ändrade lösningar
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapporter tillgängliga på din hemsida för lösningar.)

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för lösningar.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för lösningar

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för lösningar.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera lösningar

Använd följande processer för att hantera lösningar:

- [Granska lösningar](#) (på sidan 291)
- [Godkänna och publicera lösningar](#) (på sidan 291)
- [Bedöma lösningar](#) (på sidan 292)
- [Lägga till grupper i en lösning](#) (på sidan 292)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 96)

Obs! Om du vill uppdatera lösningsposter måste din användarroll ha behörighet att publicera lösningar.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Fält för lösningar](#) (på sidan 293)
- [Rapporter](#) (på sidan 697)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Granska lösningar

Du kan granska de mest aktiva lösningarna eller de högst rankade lösningarna. Du kan även granska den fullständiga informationen om en valfri lösningspost.

Så här granskar du de mest aktiva lösningarna:

- 1 Klicka på fliken Lösningar från valfri sida.
- 2 I sektionen Mest aktiva lösningar klickar du på länken Lösningsrubrik för den lösning som du vill granska.

Så här granskar du de högst värderade lösningarna:

- 1 Klicka på fliken Lösningar från valfri sida.
- 2 I sektionen Högst värderade lösningar klickar du på länken Lösningsrubrik för den lösning som du vill granska.

Så här granskar du information om en lösning:

- 1 Välj lösningen.
Instruktioner för hur du väljer lösningar finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På detaljsidan för lösningar kan du granska lösningsposten.
En beskrivning av fälten finns i [Lösningsfält](#) (finns "[Fält för lösningar](#)" på sidan 293).

Godkänna och publicera lösningar

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att publicera lösningar.

Du kan granska att lösningarna är korrekta och fullständiga. Sedan kan du godkänna utkast och publicera dem internt. Genom att publicera en lösning internt kan all kundtjänstpersonal använda och länka serviceärenden till den.

Så här godkänner och publicerar du en lösning:

- 1 Från hemsidan för lösningar klickar du på länken Lösningar - utkast.
- 2 Från listan med lösningar klickar du på önskad lösning och sedan på Redigera.
- 3 Från redigeringssidan för lösningar ändrar du statusen till Godkänd för att godkänna lösningen.
- 4 Du publicerar lösningen genom att markera kryssrutan Publicerad.
- 5 Spara posten.

Bedöma lösningar

Du kan betygsätta hur effektiv en lösning är så många gånger du vill.

Så här bedömer du information om en lösning:

- 1 Välj lösningen.
Instruktioner för hur du väljer lösning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 I namnlistan Lösningsdetaljer klickar du på knappen Gradera den här lösningen.
- 3 På sidan för Lösningvärdering väljer du ett betyg mellan 1 och 5, där 5 är bäst, från listrutan.
- 4 Spara posten.
Ett genomsnitt räknas ut för alla betyg som satts av enskilda användare för att avgöra vilka lösningar som ska visas i sektionen Högsta värderade lösningarna på hemsidan för lösningar.

Lägga till grupper i en lösning

Använd följande procedur om du vill lägga till grupper i en lösning. När du lägger till en grupp i en lösning kan du ändra eller ta bort gruppen. Proceduren förutsätter att posttypen Grupp visas som ett relaterat objekt på sidan för lösning. Mer information om att anpassa information om relaterat objekt finns i [Anpassa layout för relaterad artikel](#) (på sidan 1089).

Så här lägger du till en grupp i en lösning

- 1 Öppna lösningen på listsidan för lösningar.
- 2 Klicka på Lägg till i sektionen för grupper på detaljsidan för lösningar.
- 3 Välj gruppen som du vill tilldela posten till i gruppväljaren och klicka på OK.

Mer information om grupper finns i [Hantering av grupp](#) (på sidan 1212).

Fält för lösningar

Använd sidan Lösning, redigera för att lägga till en lösning eller uppdatera information om en befintlig lösning. På sidan Lösning, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en lösning.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Lösningsdetalj, information	
Lösnings-id	Id som är unikt för lösningen. Systemgenererat.
Rubrik	Lösningsrubrik. Detta fält är obligatoriskt och är begränsat till 100 tecken.
Status	Status för lösningen, t.ex. Utkast, Godkänd eller Inaktuell. Det är endast användare med behörighet att publicera lösningar som kan ändra denna information.
Publicerad	Indikation på att lösningen är tillgänglig för internt bruk. Det är endast användare med behörighet att publicera lösningar som kan ändra denna information.
Lösningsvärdering	Betygsättning av lösningen från 1 till 5 (5 är bäst).
Skapad externt	Alias för den person som skapar lösningen, följt av datumet och klockslaget då detta sker. Systemgenererat fält.
Ändrad externt	Namnet på den person som skapar eller uppdaterar lösningsposten, följt av datumet och klockslaget då detta sker. Systemgenererat fält.
Övrig information	
Obs! Följande fält är tillgängliga med Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Eventuellt är de inte tillgängliga för din konfiguration. Kontakta i så fall företagsadministratören.	
Juridiskt godkännande	Anger att lösningen har godkänts juridiskt.
Marknadsföringsgo	Anger att lösningen har godkänts för marknadsföring.

Fält	Beskrivning
dkännande	
Flera filer – anläggning	Anger att lösningen består av flera digitala filer. En viss lösning kan bestå av separata filer för bilder, logotyper och andra komponenter som ingår i en större bild.
Sista datum	Innehållets sista förbrukningsdatum för användning i en anpassad innehållsleverans. Välj datumet med hjälp av kalenderikonen.
Publiceringsdatum	Efter detta datum kan innehållet användas i en anpassad innehållsleverans. Välj datumet med hjälp av kalenderikonen.
Verifieringsstatus	Anger om lösningen kan visas korrekt. När användare läser in multimedia eller bildfiler testas de filerna för att se om de kan visas korrekt och de ger verifieringsstatusen värdet Utförd. Värdena är Ej verifierad, Utförd och Utfördes inte.
Bilagetyper för PCD	Anger typen för den bifogade multimedie- eller bildfilen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Meddelande. Innehållet passar till en presentation. ■ Miniatyr. Innehållet är en komprimerad version av en meddelandepost.
Relaterad miniatyrbild	Namnet på en annan lösningspost som ger en liten miniatyrversion av huvudmeddelandelösningen. Alla lösningar med typen Meddelande måste ha en matchande lösning med typen Miniatyr.
Distributionsmetod	Välj Publicera när du vill distribuera innehållet automatiskt till fjärranvändare. Distributionen baseras på användarnas behörigheter.
Obs! Fälten nedan är som standard tillgängliga i alla versioner av Oracle CRM On Demand.	
Frågor och svar	Vanliga frågor och svar som gäller lösningen.
Lösningsdetaljer	Ytterligare information om lösningen.

Kommunikationer

Använd kommunikationssidorna tillsammans med sektionen Kommunikationsverktyg och sektionen Röstkontroller i åtgärdsfältet när du arbetar med kundkontakter såsom telefonsamtal, röstmeddelanden och e-postmeddelanden. Arbetsledare kan även följa upp handläggare i dessa delar av applikationen.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att använda Oracle Contact On Demand i din behörighet kan fliken Kommunikationer och de tillhörande underflikarna vara exkluderade från din inställning.

Om Oracle Contact On Demand

I Oracle Contact On Demand kan du använda funktionerna för röstsamtal, telefonmeddelanden och e-postmeddelanden för att hantera kundinteraktioner. Eftersom applikationen är integrerad med Oracle CRM On Demand bevakas alla kundinteraktioner och lagras på samma plats som företaget använder för att hantera sina kontakter, konton, lösningar, osv. Integrationen gör att du kan utnyttja informationen i företagets databas för att hitta lösningar på kundproblem, uppdatera kontaktinformation och köra analys för dina data.

Oracle Contact On Demand är ett webbaserat callcenter som använder dessa kanaler:

■ Röst

I Oracle Contact On Demand kan du upprätta kommunikation i realtid och använda kunskapsbaserad dirigering för att vidarebefordra samtal till lämplig handläggare. De samtalskontroller som är inbyggda i gränssnittet gör att du kan ta emot samtal, ringa externa och interna samtal, parkera samtal, avsluta samtal (lägga på), överföra samtal och upprätta konferenssamtal med andra parter. Följande funktioner finns:

- **Inkommande samtal.** Ta emot och arbeta med ett inkommande samtal via gränssnittet i Oracle Contact On Demand där det finns en telefon, förutsatt att du är inloggad i Oracle Contact On Demand.
- **Utgående samtal.** Oracle Contact On Demand stöder utgående samtal i USA (inrikes) och internationella samtal. Samtalen kan ringas från verktygsfältet i Oracle Contact On Demand.
- **Samtalskontroll** Alla samtal hanteras i sektionerna Kommunikationsverktyg och Röstkontroller i åtgärdsfältet, samt på underfliken Samtal på hemsidan för kommunikation. Övrig information som skickas med samtalet (exempelvis namn på den som ringer upp, telefonnummer och 800-nummer) visas endast om motsvarande inställningar har konfigurerats.
- **Interna samtal.** Kontakta en annan handläggare eller handledare som är inloggad i Oracle Contact On Demand genom att välja önskad handläggare eller handledare i listrutan över aktiva användare.
- **Kunskapsbaserad dirigering.** Röstsamtal dirigeras till den handläggare som är mest lämplig att hantera samtalet (dvs. som väljs av kunden via knapparna på en tonvalstelefon).
- **Fönstret Statistik.** Innehåller statistik i realtid över pågående samtal i Oracle Contact On Demand-applikationen. Fönstret innehåller information om aktuell delstat, vad klockan är i delstaten, antal samtal i kön och det samtal som har väntat längst i kön.
- **Klicka för att ringa.** Utgående samtal görs genom att klicka på telefonnummerlänken på sidorna Detaljer eller Lista.
- **Handledarkontroll.** Handledare kan registrera och lyssna på tidigare inspelade samtal av kvalitetsskäl. Dessutom kan de övervaka handläggare i realtid och aktivera funktioner för exempelvis viskning, vägledning, deltagande, övertagande och utloggning av handläggare.
- **Förnyad kontakt.** Administratörer kan konfigurera Oracle Contact On Demand så att den som ringer upp kan fortsätta vänta tills nästa handläggare blir ledig om handläggarna är upptagna. Den som ringer upp kan också bli uppringd så fort en handläggare blir tillgänglig. Oracle Contact On Demand placerar samtalet i kön. När en handläggare är ledig kopplar callcenter-servern automatiskt samtalet till en tillgänglig handläggare. Handläggaren tar emot det inkommande samtalet.
- **Webbåteruppringning.** Webbåteruppringning påminner om återuppringning, förutom att kunden anger sitt telefonnummer på ett företags hemsida istället för via telefonen. En potentiell kund besöker ett företags hemsida och där blir kunden ombedd att ange sitt telefonnummer för att en handläggare ska ringa upp. En administratör i Oracle Contact On Demand ansvarar för att administrera den här

kundfunktionen. Mer information om hur du konfigurerar funktionen Webbåteruppringning finns i *administrationsguiden för Oracle Contact On Demand*.

- **Röstbrevlåda.** I röstbrevlådekanalen för Oracle Contact On Demand utnyttjas kunskapsbaserad dirigeringsfunktion för att vidarebefordra meddelanden till lämplig handläggare. Varje Oracle Contact On Demand-företag definierar när och hur röstbrevlådan ska erbjudas till dem som ringer. Genom att använda smart dirigeringsfunktion i Oracle Contact On Demand kan företagen ge ett snabbt svar till dem som väljer att lämna ett röstmeddelande. Svaret har samma kvalitet och prioritet som vanliga telefonsamtal. Handläggarna kan lyssna på kundens meddelande och tilldela det en annan handläggare eller arbetsgrupp om det behövs. Du kan komma åt röstmeddelandet via aktivitetsposten även när det är avslutat. Röstmeddelanden kan spelas upp på en lokal mediaspelare eller telefon.

■ E-post

E-postmeddelanden dirigeras till en handläggares e-postadress enligt nyckelord i e-postmeddelandet eller handläggarens kunskaper. E-postmeddelanden kan besvaras, kastas och tilldelas en annan handläggare eller arbetsgrupp. Handläggarna får endast hantera ett visst antal e-postmeddelanden åt gången. Om en handläggare vill granska begränsningarna kan han eller hon klicka på Statistik i åtgärdsfältet och granska raden Offlinemeddelanden.

Om IVR

Funktionen bakom kanalerna Röst och Röstbrevlåda kallas för IVR (interaktiva röstsvår). IVR använder sig av tonvalsidentifiering och kunskapsbaserad dirigeringsfunktion från Oracle Contact On Demand.

Med tonvalsidentifiering kan IVR användas för att besvara ett samtal, spela upp ett inspelat meddelande och be kunderna ange vad deras samtal handlar om samt dirigera dem till lämplig handläggare (till exempel genom att trycka på 1 för Försäljning). Om företagsadministratören har konfigurerat pop-up på skärmen som bygger på IVR-frågor får värdena som anges av en uppringare med en tonvalstelefon företräde framför sökkriterierna som beskrivs under rubriken Om matchande poster i Oracle Contact On Demand. IVR-frågor stöder endast följande: serviceärendenummer, kontaktpersonens hemtelefonnummer och kampanj-ID.

Serviceärendenummer i Oracle CRM On Demand innehåller ett bindestreck. När en uppringare anger ett serviceärendenummer som svar på en IVR-fråga måste du uppmana uppringaren att använda en asterisk (*) för att ange bindestrecket i IVR-frågan.

Obs! Hemtelefonnummer för kontaktpersoner ingår inte i standardsidlayouten för kontakt.

Om matchande poster i Oracle Contact On Demand

När en handläggare kommunicerar med en kund gör Oracle Contact On Demand följande:

- 1 Söker efter befintliga poster i databasen i Oracle CRM On Demand för att försöka hitta en matchande post bland posterna för kontakter, kundämnen, konton, serviceärenden och kampanjer.

För telefonsamtal söker applikationen efter matchningar baserat på följande:

- Telefonnumret till den som ringer upp. Den här informationen sparas i fältet Ursprung. I en kampanj är detta kampanjtelefonnummer som kunden ringer.

För e-postmeddelanden söker applikationen efter matchningar baserat på följande:

- E-postadressen till den som skickat e-postmeddelandet. Den här informationen sparas i fältet Ursprung.

För att kampanjposter ska innehålla fälten för telefonnummer och e-postadress, som används för att fastställa matchningar, måste företagsadministratören anpassa layoutsidan för detaljsidan för kampanj och lägga till fälten E-post för kampanj och Telefonnr för kampanj manuellt.

I Oracle Contact On Demand associeras serviceärenden med en aktivitet bara om en IVR-fråga har ställts in för den aktiviteten. Sökningar i Oracle Contact On Demand efter ett matchande hemtelefonnummer för kontakten utförs endast om företagsadministratören har konfigurerat en IVR-fråga så att uppringaren uppmanas att ange ett hemtelefonnummer. Om en kontakts hemtelefonnummer ska kunna matchas måste företagsadministratören anpassa standardlayouten för detaljsidan för kontakt så att den innehåller ett fält för kontaktens hemtelefonnummer samt ange ett giltigt hemtelefonnummer för kontakten i det här fältet. Information om hur du anpassar sidlayouter finns i [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090).

- 2 När sökningen är klar skapas en aktivitetspost för kommunikationen som länkas till den matchande posten.

Följande är de möjliga resultaten av en sökning.

- Om ett unikt serviceärende hittas associeras aktivitetsposten med både serviceärendeposten och serviceärendets huvudkonto i Oracle Contact On Demand. Aktivitetsposten associeras även med serviceärendets kontaktperson om inte en unik kontaktpersonsmatchning hittas för telefonnumret i Oracle Contact On Demand.
- Om en unik kontaktpersonsmatchning hittas associeras aktivitetsposten automatiskt med både kontaktpersonen och kontaktpersonens huvudkonto i Oracle Contact On Demand.
- Om en unik kundämnesmatchning hittas associeras aktivitetsposten automatiskt med både kundämnet och kundämnets huvudkonto i Oracle Contact On Demand.
- Om en unik postmatchning saknar ett associerat konto associeras automatiskt det unika kontot som matchade telefonnumret i Oracle Contact On Demand, om det finns ett telefonnummer.
- Om en enda matchning hittas visas den matchande posten.
- Om flera matchningar hittas för en viss posttyp länkas inte aktiviteten till en specifik post för posttypen i Oracle Contact On Demand.

Obs! Du måste ha åtkomst till en specifik posttyp, annars kan inte någon aktivitet associeras med den här posttypen i Oracle Contact On Demand.

Obs! Om en handläggare överför ett samtal till en annan handläggare skapas en aktivitet för den handläggare som samtalet överförs till.

Leda callcenter

Som arbetsledare behöver du verktyg och information för att hjälpa dig leda ditt callcenter effektivt. Du behöver information om hur många samtal, e-postmeddelanden och röstmeddelanden ditt team sköter. Du måste ställa följande frågor: Vad är den genomsnittliga hanteringstiden för varje åtgärd, hur länge väntar kunderna i kön, och så vidare. Tillgång till information om verksamheten i realtid kan hjälpa dig leda ditt callcenter bättre och identifiera möjligheter till förbättring för enskilda agenter.

Oracle Contact On Demand Verktyg för arbetsledare

Oracle CRM On Demand och Oracle Contact On Demand innehåller flera verktyg för att hjälpa dig leda ditt callcenter. Varje kund kan bevakas och länkas till kundregister. Denna bevakningsfunktion samlar in information till en databas över åtgärder och kunder, som du kan få tillgång till med hjälp av rapporter och analyser. Verktyg för agentövervakning kan också hjälpa dig vägleda enskilda agenter.

Kommunikationsinfopanel

Kommunikationsinfopanelen visar realtidsstatistik över callcentrets köer och hjälper dig analysera verksamhetens resultat.

- Klicka på fliken Infopanel och välj Kommunikationsinfopanel från listrutan. Klicka på Visa.
- Visa aktuellt antal kundinteraktioner för varje kommunikationskanal.
- Granska statistik för enskilda arbetsgrupper för att lättare kunna analysera callcentrets volymer och leda dina medarbetare.
- Klicka på länken Övriga rapporter om du vill välja en annan infopanel för att visa andra tjänster eller försäljningsanalyser.

Kommunikationsrapporter och analyser

Hemsidan för rapporter innehåller länkar till förhandsdefinierade och anpassade analyser som kan hjälpa dig leda callcentret. Granska anpassade och förhandsdefinierade analyser regelbundet för att identifiera callcentertrender, potentiella risker och möjligheter till förbättring.

Du kan använda Oracle CRM On Demand Answers för att utforma anpassade rapporter och analysera kommunikationsaktiviteter som har genererats genom interaktioner på callcentret. När du skapar en anpassad analys:

- Använd rapportämnesområdet Aktiviteter för att skapa kommunikationsspecifika analyser.
- Expandera först mappen Aktiviteter och sedan mappen Kommunikation.
- Klicka på datakolumnnamnen för Oracle Contact On Demand om du vill lägga till dem i den anpassade analysen.

Mer information finns i [Rapporter](#) (på sidan 697).

Arbeta med hemsidan för kommunikation

Hemsidan för kommunikation är utgångspunkten för hanteringen av kundinteraktion.

Visa kundinteraktioner

I sektionen Inkorg finns en lista över alla kundinteraktioner som för närvarande är tilldelade till dig för kanalen som du har valt på underflikarna (Samtal, Röstbrevlåda eller E-post). En beskrivning av fälten (kolumnerna) finns i [Avsluta kommunikationsaktiviteter](#) (på sidan 313). Du kan fastställa under vilken period som aktuella och avslutade aktiviteter visas i inkorgen för hemsidan för kommunikation i din personliga profil. Mer

information finns i [Uppdatera dina personliga detaljer](#) (finns "[Uppdatera dina personliga uppgifter](#)" på sidan 622).

Arbeta med listor över kommunikationer

I sektionen med kommunikationslistor visas olika listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserade på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kommunikationer:

Den här aktivitetslistan	Visar
Alla gamla e-postmeddelanden	All e-post du kan se som har varit öppen längre än 24 timmar.
Alla gamla röstmeddelanden	All röstmeddelanden du kan se som har varit öppna längre än 24 timmar.
Alla återuppringningar	Alla webbåteruppringningar och återuppringningar du kan se.
Alla e-postmeddelanden	Alla e-postmeddelanden du kan se.
Alla inkommande samtal	Alla inkommande samtal du kan se.
All inkommande e-post	Alla inkommande e-postmeddelanden du kan se.
Alla utgående samtal	Alla utgående samtal du kan se.
All utgående e-post	Alla utgående e-postmeddelanden du kan se.
Alla överföringar	Alla överföringar du kan se.
Alla röstsamtal	Alla telefonsamtal.
Alla röstmeddelanden	Alla röstmeddelanden.
Alla webbåteruppringningar	Alla webbåteruppringningar du kan se.
Mina kommunikationer, inkorg	Alla kundinteraktioner som är tilldelade dig. Det finns inga nya, ej slutförda e-postmeddelanden i den här listan.
Mina samtal, inkorg	Ej slutförda samtal som har tilldelats dig.
Mina röstmeddelanden, inkorg	Ej slutförda röstmeddelanden som har tilldelats dig.
Nyligen slutförda kommunikationer	Alla kommunikationer du har slutfört nyligen.
Nyligen slutförda samtal	Samtal du nyligen har slutfört.
Nyligen slutförda e-postmeddelanden	E-postmeddelanden du har svarat på.
Nyligen slutförda röstmeddelanden	Röstmeddelanden du nyligen har slutfört.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Klicka på [Ny lista](#) om du vill skapa en ny lista. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på [Hantera listor](#). På sidan [Hantera listor](#) visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen slutförda kommunikationer

I sektionen [Nyligen slutförda kommunikationer](#) finns en lista över de senast slutförda interaktionerna. Det finns en beskrivning av fälten (kolumner) i [Avsluta kommunikationsaktiviteter](#) (på sidan 313).

Klicka på [Visa fullständig lista](#) om du vill expandera listan över de senast slutförda kommunikationerna. Listan visar hela sidor med poster som du kan bläddra mellan.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Om Oracle Contact On Demand](#) (på sidan 295)
- [Hantera Oracle Contact On Demand](#) (på sidan 300)

Hantera Oracle Contact On Demand

Utför följande uppgifter för att hantera Oracle Contact On Demand:

- [Förberedelser för att kommunicera med kunder](#) (på sidan 301)
- [Hantera samtal](#) (på sidan 304)
- [Inaktivera verktygsfältet Kommunikationer under en webbläsarsession](#) (på sidan 307)
- [Ringa samtal](#) (på sidan 307)
- [Hantera förnyade kontakter \(webb och telefon\)](#) (på sidan 309)
- [Hantera röstmeddelanden](#) (på sidan 309)
- [Hantera e-postmeddelanden](#) (på sidan 310)
- [Avsluta kommunikationsaktiviteter](#) (på sidan 313)
- [Granska statistik](#) (på sidan 315)
- [Visa interaktionshistorik](#) (på sidan 316)
- [Övervaka agenter](#) (på sidan 317)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Förberedelser för att kommunicera med kunder

Följande avsnitt innehåller steg-för-steg-procedurer med förberedelser för att kommunicera med kunder.

Få åtkomst till Oracle Contact On Demand

När du loggar in på Oracle CRM On Demand, ska fliken Kommunikation visas tillsammans med Konton, Kontakter osv. Gör följande om så inte är fallet:

- Klicka på pilen till höger om flikraden och välj Kommunikation från listrutan.

Obs! Om Kommunikationer inte visas som ett alternativ måste du eventuellt lägga till fliken i layouten eller kontakta företagsadministratören. Information om hur du visar flikar finns i [Visa dina flikar](#) (på sidan 637).

Uppdatera telefonnummer

När du vill besvara telefonsamtal på en annan plats måste du uppdatera telefonnumret. Det telefonnummer du anger är det dit telefonsamtalen dirigeras av applikationen.

Uppdatera telefonnummer

- 1 I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet ska du klicka på Användarinställningar.
- 2 Uppdatera telefoninställningar i fönstret Konfiguration:
 - **SIP-adress.** Protokollstandard för mottagning av VoIP-telefonsamtal. Uppdatera det här fältet om företaget använder SIP-baserad VoIP.
 - **Externt telefonnummer (fjärrranknytning).** Telefonnummer där Oracle Contact On Demand dirigerar dina inkommande samtal. Du kan uppdatera detta telefonnummer när som helst.
 - **Spela upp tillkännagivande.** Uppmanar dig att trycka på en tangent (DTMF-tangent) innan samtalet dirigeras till dig.

Tips! Om du arbetar hemifrån kan du välja det här alternativet. Det förhindrar att andra, exempelvis barn, svarar på ett telefonsamtal som vidarebefordrats från callcentret.
- 3 Klicka på OK när du vill stänga fönstret Konfiguration.
De nya inställningarna tillämpas direkt.

Ange användarinställningar

Om du vill ändra ditt personliga meddelande, arbeta med luren av eller ändra andra funktioner för telefonhanteringen, måste du uppdatera dina användarinställningar.

Så här anger du användarinställningarna

- 1 I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet ska du klicka på Användarinställningar.
- 2 I fönstret Konfiguration väljer du de allmänna telefoninställningar och inställningar för röstbrevlådan som du vill ha:

Inställning	Beskrivning
Allmän telefoninställning	
Pop-up på skärmen vid inkommande samtal	Öppnar automatiskt detaljsidan för serviceärende, kampanj, kontakt, kundämne, konto eller samtal när du besvarar ett telefonsamtal. En sökning görs i Oracle CRM On Demand-databasen efter befintliga poster som motsvarar uppringarens telefonnummer. Om en matchning hittas visas den matchande posten (serviceärende, kontakt, kundämne eller konto). Detaljsidan för samtal öppnas om det inte finns någon matchning eller om det finns flera matchningar. Mer information om matchande poster i Oracle CRM On Demand finns i Om Oracle Contact On Demand (på sidan 295).
Arbeta med luren av (inaktivera kopplingston)	Håller linjen öppen när du besvarat det första samtalet så att du inte behöver lyfta på luren för att svara. Istället kan du använda sektionen Röstkontroller i åtgärdsfältet när du ska besvara ett samtal.
Automatisk samtalsmottagning	(Endast tillgängligt när du arbetar med luren av) Besvarar automatiskt det inkommande samtalet så att uppringarna ansluts utan att du behöver göra något. Handläggaren uppmärksammas på att det finns ett inkommande samtal med hjälp av en ljudsignal.
Telefoninställningar	Mer information om alternativet Telefoninställningar finns i "Uppdatera ditt telefonnummer" ovan.
Röstbrevlådameddelande	
Handläggarnamn, meddelande, Wav-fil	Inspelning där ditt namn uttalas.
Röstbrevlåda, hälsningsmeddelande, Wav-fil	Inspelning som spelas upp när ett samtal vidarebefordras till din röstbrevlåda.

Inställning	Beskrivning
Välkomstmeddelande, Wav-fil	Inspelning som spelas upp när en kund vidarebefordras till ditt telefonnummer.
Spela in ett personligt meddelande	Spelar in ditt personliga meddelande. Detta meddelande spelas upp för uppringarna när funktionen Spela upp hälsning aktiverats av administratören.

Kontrollera Inkorgen i Oracle Contact On Demand

I Inkorgen (på fliken Kommunikation) listas den pågående kanalspecifika kommunikation som tilldelats dig inom den valda underfliken (Samtal, Röstbrevlåda eller E-post). I Oracle Contact On Demand betraktas kommunikationen som aktiv tills följande inträffar:

- **Telefonsamtal.** De avslutas när samtalet avslutas. Avslutningsformen visar automatiskt statusen Slutförd. Om du vill ange statusen Slutförd för aktiviteten klickar du på Spara i avslutningsrutan. Om du vill lämna aktiviteten med statusen Pågående klickar du på Avbryt. När samtalet avslutas visas det inte längre i Inkorgen.
- **Röstmeddelanden.** Du måste manuellt välja Avslut när du lyssnat på ett röstmeddelande. I formuläret Avslut visas automatiskt statusen som Slutförd. När röstmeddelandet avslutas visas det inte längre i Inkorgen.
- **E-postmeddelanden.** Du kan svara, omtilldela eller avvisa e-postmeddelanden (exempelvis skräppost). När du svarar på ett e-postmeddelande visas fönstret Avslut automatiskt. I det här fönstret kan handläggaren inkludera ytterligare information i den slutföra e-postaktiviteten.

När e-postmeddelandet omtilldelats, eller efter att systemet automatiskt omtilldelat ett e-postmeddelande för att en handläggare inte svarat tillräckligt snabbt, visas meddelandet inte längre i handläggarens Inkorg.

Obs! E-postaktiviteter sparas inte i Oracle CRM On Demand förrän de har besvarats och fått statusen Slutfört. Företagsadministratören kan också ange att Oracle Contact On Demand automatiskt ska avsluta en aktivitet utan att ett avslutningsfönster öppnas i Oracle Contact On Demand. Mer information finns i [Avsluta kommunikationsaktiviteter](#) (på sidan 313).

Göra sig tillgänglig

Din status måste vara Tillgänglig för att du ska kunna få nya samtal och röstmeddelanden. Du kan också få e-postmeddelanden när din status är Tillgänglig. Din status kan ändras direkt till Tillgänglig när du loggar in i applikationen, beroende på vilka inställningar administratör har gjort. Om inte måste du manuellt ge statusen värdet Tillgänglig.

När din status är Tillgänglig kan du:

- Ta emot en eller flera typer av ny kundkommunikation som tilldelats dig (telefonstamtal, e-postmeddelande, röstmeddelanden). Typen och antalet beror på vilka inställningar administratören gjort.
- Uppgifter som rör inkommande kommunikation visas i åtgärdsfältet.

Göra sig tillgänglig för telefonsamtal

- I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet ska du klicka på Ej tillgänglig.

Statusen Ej tillgänglig ändras till Tillgänglig.

Hantera samtal

När du är tillgänglig för att arbeta kan du börja besvara samtal från kunder. Beroende på företagets dirigeringsregler får du samtal utifrån dina kunskaper, din arbetsgrupp eller andra kriterier.

Du kan fastställa under vilken period som aktuella och avslutade samtal visas i inkorgen för hemsidan för kommunikation i din personliga profil. Mer information finns i [Uppdatera dina personliga detaljer](#) (finns "[Uppdatera dina personliga uppgifter](#)" på sidan 622).

Dessutom görs en sökning efter och matchande poster för samtalet visas i applikationen. Om inga, eller flera, poster matchar det inkommande samtalet, öppnas fönstret Samtalsinformation. Mer information om den här sekvensen finns i [Om Oracle Contact On Demand](#) (på sidan 295).

Om du ändrar status till Ej tillgänglig kan du ändå tilldelas e-postmeddelanden. Ingen annan kommunikation, som samtal eller röstmeddelanden, kan tilldelas dig. Du kan ange statusen Ej tillgänglig medan du utför annat arbete som att slutföra eller rensa bland befintliga meddelanden. När du angett statusen Ej tillgänglig missar du inte samtal i onödan medan du gör annat. En annan lösning som förhindrar att du missar inkommande samtal är att köra två webbläsarsessioner med samma användarreferenser: en med verktygsfältet Kommunikationer öppet och ytterligare en med verktygsfältet Kommunikationer stängt. Använd den första webbläsarsessionen för inkommande samtal och den andra för alla övriga aktiviteter.

Så här besvarar du ett samtal

- Svara i telefonen när en ny kommunikation tilldelats dig.

Om Oracle Contact On Demand har konfigurerats för att visa pop-up på skärmen, visas den matchande posten baserat på en sökning efter följande uppgifter (i denna specifika ordning):

- Serviceärende
- Kampanj
- Kontakt
- Kundämne
- Konto

Obs! Ytterligare konfigurationsuppgifter för Oracle Contact On Demand måste vara klara om du vill att applikationen ska söka efter data som har angetts av uppringaren som svar på ett interaktivt röstvarsmeddelande (IVER), det vill säga ett serviceärendenummer, ett hemtelefonnummer till kontakten eller ett kampanj-ID.

Om du inte konfigurerats för pop-up på skärmen kan du klicka på den blinkande aviseringen om inkommande samtal i verktygsfältet Kommunikation för att navigera direkt till detaljsidan för samtal.

När du besvarar samtalet blir samtalskontrollerna aktiva.

Tips! Om en popupavisering om inkommande samtal visas medan du redigerar en post försvinner de data som inte har sparats för den posten. Ett bra arbetssätt är att ha två öppna webbläsarsessioner med

samma användaruppgifter: en där verktygsfältet Kommunikationer är öppet och en där det är stängt. Använd den första sessionen för inkommande samtal och den andra för alla andra aktiviteter.

Så här lägger du på

- Lägg på luren eller klicka på Lägg på i sektionen Röstkontroller i åtgärdsfältet.

När samtalet avslutats visas formuläret Avslut där du kan registrera information om samtalet. Administratören kan ange ett tidsbaserat avslut så att du kan slutföra arbetet efter samtalet. Mer information finns i [Avsluta kommunikationsaktiviteter](#) (på sidan 313).

Parkera ett samtal

- Klicka på Parkera när som helst under samtalet i sektionen Röstkontroller i åtgärdsfältet.

När ett samtal är parkerat kan du pausa röstkommunikationen med uppringaren. Du kan se statusen för samtalet (dvs. Parkerat) i aktivitetsfältet.

Återuppta röstkommunikationen

- Klicka på knappen Parkera.

Så här överför du ett samtal

- 1 Klicka på Överföring i sektionen Röstkontroller i åtgärdsfältet.
- 2 Välj önskat alternativ i listrutan.
- 3 I fönstret Överföring gör du något av följande, enligt ditt tidigare val:

För detta alternativ	Utför följande steg

För detta alternativ	Utför följande steg
Handläggare	<p>1. Välj en agent.</p> <p>Tips! Använd fältet Sök efter en handläggare om du vill söka efter handläggaren i listan.</p> <p>Obs! En överföring av ett samtal till en handläggare kräver inte att handläggaren är inloggad i applikationen eller är tillgänglig för samtal.</p> <p>2. Klicka på någon av knapparna:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Blind överföring. Överför samtalet till en annan agent och kopplar från dig från samtalet. ■ Tillkännagiven överföring. För över samtalet så att du kan informera agenten som svarar om samtalet. Kunden hör inte vad du säger. ■ Konferens. För över samtalet utan att koppla från dig eller kunden medan ytterligare en person ansluter sig till samtalet. <p>Tips! Du kan dubbelklicka på handläggarens namn om du vill överföra samtalet som en direkt överföring.</p> <p>3. Om agenten inte svarar kan du klicka på Avbryt överföring i sektionen Röstkontroller när som helst. Då placeras kunden i parkeringsläge och kontrollen återgår till dig. Klicka på knappen Parkera om du vill ansluta till uppringaren igen.</p>
Grupp	<p>Välj kompetensgruppen från företagets lista över grupper och klicka på Överföring, eller dubbelklicka på gruppnamnet.</p> <p>En samtalsöverföring till en kompetensgrupp kräver inte att några agenter är inloggade.</p> <p>Tips! Använd fältet Sök efter en grupp om du vill söka efter gruppen i listan.</p>
Telefon	<p>4. Ange telefonnumret i fältet.</p> <p>Detta kan vara ett telefonnummer inom eller utanför företaget.</p> <p>5. Slutför överföringen genom att klicka på Konferens, Tillkännagiven överföring eller Blind överföring.</p>
Röstbrevlåda	Skickar samtalet till agentens röstbrevlåda.

1 Ange information i formuläret Avslut.

Obs! När du överför ett samtal avslutas samtalet mellan dig och uppringaren, vilket medför att formuläret Avslut visas.

Så här återansluter du till uppringaren

- Klicka på knappen Avbryt överföring och klicka sedan på knappen Parkera.

Obs! Det här alternativet är tillgängligt för tillkännagivna överföringar eller konferensöverföringar.

Inaktivera verktygsfältet Kommunikationer under en webbläsarsession

Om du använder flera webbläsarsessioner i Oracle CRM On Demand och pratar med en kund samtidigt som du lägger till information i ett formulär, till exempel ett serviceärende, kan du inaktivera Kommunikationsverktyg i en av webbläsarsessionerna i Oracle CRM On Demand. Denna funktion gör att du kan spara uppgifterna som du håller på att lägga in i formuläret. I den andra webbläsarsessionen i Oracle CRM On Demand kan du använda Kommunikationsverktyg för att hantera kommunikationen med kunden.

Obs! Den inaktiverade sektionen Kommunikationsverktyg förblir inaktiverad i webbläsarsessionen tills du loggar ut och sedan loggar in igen i Oracle CRM On Demand. Det är inte nödvändigt att stänga webbläsarfönstret.

Så här inaktiverar du verktygsfältet Kommunikationer i webbläsarsession 1

- 1 I Åtgärdsfältet ska du klicka på X-knappen på namnlistan i sektionen för verktygsfältet Kommunikationer.

Tips! Flytta pekaren över knappen så visas en knappbeskrivning med information om hur knappen fungerar.

Om du klickar på Inaktivera verktygsfältet Kommunikationer visas en bekräftelsebegäran.

- 2 Klicka på OK för att inaktivera verktygsfältet Kommunikationer.

Obs! Om du inaktiverar verktygsfältet Kommunikationer kan du inte använda knapparna Töm, Avsluta, Tilldela igen och Öppna e-post och inte heller bilagor i Oracle Contact On Demand från webbläsarsessionen, till exempel visa interaktionshistorik från en sida med samtalsinformation. Om du vill aktivera verktygsfältet Kommunikationer kan du logga in på nytt i Oracle CRM On Demand.

Ringa samtal

Från Oracle Contact On Demand kan du ringa externa samtal till kunder eller interna samtal till en annan agent eller arbetsledare.

Som standard har varje agent två olika telefonlinjer för att kunna ta emot inkommande samtal på en linje och göra utgående samtal på en annan linje. Till exempel kan kunden behöva information som du inte kan tillhandahålla. Du kan då parkera kundsamtalet, klicka på den andra linjen för att börja använda den, klicka på Ring upp och ringa någon annan för att få den information du behöver. När du har fått informationen kan du avsluta det andra samtalet och gå tillbaka till kunden på den första linjen.

Om du ringer ett externt samtal skapas automatiskt en aktivitetspost i Oracle CRM On Demand för samtalet, om du inte avmarkerar det alternativet innan du ringer. Om du loggar utgående samtal kan du snabbare bevaka dina dagliga aktiviteter samtidigt som det blir möjligt att mäta agentens produktivitet.

Ringa ett externt samtal

- 1** I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet klickar du på Ringa upp.
Obs! Som standard är kryssrutan Logga en aktivitet markerad.
- 2** Du kan sedan göra något av följande:
 - Välj ett nummer i listan Nyligen ringda och klicka på Ring.
 - Obs!** Dessa nyligen ringda nummer tillhör den aktuella sessionen. När du loggar ut rensas listan.
 - Ange telefonnummer och klicka på Ring.
 - Klicka på knappen Sök agenter, välj Agent från listan och klicka på Ringa upp.**Tips!** Använd fältet Sök efter en handläggare om du vill söka efter handläggaren i listan.
- 3** Svara i telefonen.
Oracle Contact On Demand ringer sedan det telefonnummer du har angett.

Ringa ett externt samtal med Klicka för att ringa

- 1** Navigera till en kontakts detaljer på sidan Kontaktdetaljer eller Kontaktlista.
Om kontaktens nummer visas som en hyperlänk kan du klicka på den för att ringa numret.
Obs! Systemadministratörerna kan anpassa systemet och ändra fälten och deras egenskaper. Klicka för att ringa kanske inte fungerar med sådana fält.
- 2** Klicka på länken för det telefonnummer du vill ringa.
En dialogruta för uppringning visas på skärmen.
Obs! Telefonnumret i den här dialogrutan är skrivskyddat. Om du vill avaktivera den här dialogrutan går du till Mina inställningar, Personlig profil och sedan till Min profil och avmarkerar kryssrutan Visa popupfönstret Klicka för att ringa. Du måste logga ut och logga in en gång till innan denna ändring verkställs.
- 3** Klicka på knappen Ring för att ringa det utgående samtalet.
Oracle Contact On Demand ringer sedan det telefonnummer du har klickat på.

Ringa ett internt samtal

Du kan ringa interna samtal till en agent eller en arbetsledare. Deras status visas i listan över användare tillsammans med namn och måltelefonnummer (dvs. aktuell plats). Om du ringer till en agent ringer den agents telefon, oavsett om agenten är inloggad eller inte.

Hantera förnyade kontakter (webb och telefon)

Oracle Contact On Demand har funktioner för återuppringning via webben och via telefon som måste läggas upp av administratören:

- **Webbåteruppringning.** Kunderna använder ett formulär på företagets webbplats för att schemalägga en återuppringning.
- **Återuppringning.** Kunderna begär ett samtal via telefonmenyn när de kontaktar callcentret.

När en begäran om återuppringning skickas via webbsidan eller telefonmenyn dirigeras återuppringningen till den mest lämpade handläggaren som finns tillgänglig. Handläggaren ser en blinkande avisering och samtalsknapparna aktiveras.

Så här accepterar du en återuppringning:

- Klicka på Svar när du ser aviseringen i åtgärdsfältet.

När du accepterar återuppringningen förmedlas samtalet till dig. Din telefon ringer och när du svarar luren rings kunden upp. Om du accepterar en webbåteruppringning innehåller dialogrutan Webbåteruppringning information som uppringaren angav i formuläret för webbåteruppringning.

Obs! För webbåteruppringningar visas inte detaljsidan för Oracle Contact On Demand. Däremot länkas aktivitetsposter automatiskt till eventuella matchande poster.

Hantera röstmeddelanden

Röstmeddelanden kan antingen vara personliga meddelanden eller meddelanden från den automatiska samtalsdistributionen. De senare är röstmeddelanden till företagets callcenter. Sådana meddelanden skickas i enlighet med ett samtalsflöde som administratören har konfigurerat och tilldelas agenter efter deras kunskaper och tillgänglighet.

Du kan tilldela röstmeddelanden till en annan agent, arbetsledare eller kompetensgrupp. När du omtilldelar ett röstmeddelande går det igenom dirigeringsprocessen igen, i enlighet i med det samtalsflöde administratören har konfigurerat. Röstmeddelanden som dirigeras om tillhör inte längre dig.

När det finns ett röstmeddelande i kön blinkar meddelandet Inkommande röstmeddelande i sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet i några sekunder. Posten visas också högst upp i din Inkorg på hemsidan Kommunikationer på den underordnade fliken Röstmeddelande.

Du kan fastställa för vilken tidsram som aktuella och avslutade röstmeddelanden visas i inkorgen för hemsidan för kommunikation i din personliga profil. Mer information finns i [Uppdatera dina personliga detaljer](#) (finns "Uppdatera dina personliga uppgifter" på sidan 622).

Du kan spela upp röstmeddelanden när du vill utan att det påverkar dina möjligheter att besvara samtal. Däremot kan din tillgänglighet påverkas om du väljer att lyssna på röstmeddelanden via telefonen.

Obs! Röstmeddelanden kan inte tas bort.

Lyssna på ett meddelande (nytt eller redan uppspelat)

- 1 I sektionen Inkorg klickar du på länken Ärende för röstmeddelandet.

- 2 På sidan Röstmeddelande klickar du på knappen Lyssna på röstmeddelande.
Röstmeddelandet spelas upp i den lokala mediaspelaren.

Tips! Om du har problem med att lyssna på inspelade meddelande kan du ändra standardmediaspelaren för datorn.

Lyssna på ett meddelande på telefonen (nytt eller redan uppspelat)

- 1 I sektionen Inkorg klickar du på länken Ärende för röstmeddelandet.
- 2 På sidan Röstmeddelande klickar du på knappen Lyssna på röstmeddelande i telefon.
Agentens telefon ringer och spelar upp röstmeddelandet i telefonen.

Omtilldela röstmeddelande

- 1 På sidan Röstmeddelande klickar du på Omtilldela
- 2 Klicka på Agent eller Grupp i fönstret som visas.
- 3 I fönstret Överför väljer du en grupp eller en handläggare.

Om du klickar på Handläggare öppnas en dialogruta med en lista över alla handläggare och deras respektive status. I följande lista beskrivs handläggarnas status:

- **Tillgänglig.** Handläggaren har statusen Tillgänglig i sektionen Kommunikationsverktyg.
- **På rast.** Handläggaren har statusen Ej tillgänglig i sektionen Kommunikationsverktyg.
- **Upptagen.** Handläggaren arbetar med en annan interaktion och är inte tillgänglig.
- **Utloggad.** Handläggaren är inte inloggad på kommunikationsservern. Den här informationen kan inte relateras till handläggarens status i Oracle CRM On Demand.
- **E-post.** Handläggaren bearbetar för närvarande ett e-postmeddelande.
- **Avslut.** Handläggaren bearbetar för närvarande ett avslutsformulär.

- 4 Klicka på Överföring.

Hantera e-postmeddelanden

E-postmeddelanden dirigeras till olika handläggare efter handläggarnas kunskaper, tillgänglighet eller nyckelord. När ett e-postmeddelande dirigeras till dig börjar aviseringen om inkommande e-post blinka i sektionen Kommunikationsverktyg i åtgärdsfältet. Posten visas även överst i din inkorg på underfliken E-post på hemsidan för kommunikationer.

Du kan fastställa under vilken period som aktuella och avslutade e-postmeddelanden visas i inkorgen för hemsidan för kommunikation i din personliga profil. Mer information finns i [Uppdatera dina personliga detaljer](#) (finns "[Uppdatera dina personliga uppgifter](#)" på sidan 622).

Normalt vill du besvara alla e-postmeddelanden. Men om du får skräppost eller annan e-post som inte behöver besvaras kan du ta bort den. När du tar bort ett e-postmeddelande avslutas det utan att besvaras och utan att någon slutförd e-postaktivitet skapas. Du kan skapa en e-postaktivitet för borttagen e-post om du vill. Du kan spara ej slutförda e-postmeddelanden genom att klicka på Spara som utkast. E-postmeddelandena sparas då i mappen Utkast. Du kan inte redigera borttagna eller skickade e-postmeddelanden.

Din administratör konfigurerar även inställningarna för det högsta antalet e-postmeddelanden du får ta emot. Den informationen hittar du på raden Offlinemeddelanden i fönstret Statistik. Informationen visas som x/y där x är antalet meddelanden som du för närvarande är tilldelad och y är det högsta tillåtna antalet.

Obs! När en agent tar emot ett e-postmeddelande förblir agentens status Tillgänglig.

Så här läser du ett nytt e-postmeddelande

Du kan nå din nya e-post på något av följande sätt:

- Klicka på aviseringen om inkommande e-post i sektionen Kommunikationsverktyg i åtgärdsfältet.

Då öppnas automatiskt underfliken E-post på hemsidan för kommunikationer.

- Gå till underfliken E-post på fliken Kommunikationer.

Då visas en lista över ny e-post som har tilldelats dig.

- 1 Klicka på ämneslänken för e-postmeddelandet du vill granska.

- 2 Innehållet i e-postmeddelandet visas i fönstret Information om ny e-post:

- 3 I fönstret Information om e-post kan du göra följande:

- **Tilldela igen.** Skicka tillbaka e-postmeddelandet till samma arbetsgrupp så att någon annan handläggare eller grupp kan tilldelas det.

Ange information i fältet Anteckning om du vill tillhandahålla nästa handläggare eller grupp bakgrundsinformation.

- **Töm.** Tar bort e-postmeddelandet från inkorgen.

Använd den här funktionen för oönskad e-post. Om du vill kunna bevaka vissa borttagna e-postmeddelanden markerar du kryssrutan Logga en aktivitet i dialogrutan Ta bort e-postmeddelande.

- **Spara som utkast.** Sparar e-postmeddelandet i listan över utkast i sektionen Min e-post.

- **Svar.** När du besvarar ett e-postmeddelande visas en avslutsskärm. Ange lämplig avslutsinformation och klicka på Spara.

Aktiviteten är nu registrerad i sektionen Nyligen avslutade e-postmeddelanden på din hemsida för kommunikationer. Om e-postmeddelandet var relaterat till några poster kan du dessutom nå det från postens interaktionshistorik. Både det ursprungliga e-postmeddelandet och svaret fångas i interaktionshistoriken.

Så här läser du utkast, skickade och borttagna e-postmeddelanden

- 1** Klicka på underfliken E-post på hemsidan för kommunikationer.
- 2** Leta upp e-postmeddelandet som du vill granska i nedrullningsmenyn i sektionen Min e-post:
 - Utkastmeddelanden
 - Skickade meddelanden
 - Borttagna meddelandenDå visas en lista över e-postmeddelanden för den valda mappen.
- 3** Klicka på ämneslänken för e-postmeddelandet du vill granska.
Innehållet i e-postmeddelandet visas i sektionen Information om e-post.

Obs! Aktiviteten Utgående e-post sparas som en separat aktivitetspost. Om aktiviteten Utgående e-post är länkad till en kontakt, ett konto och så vidare visas även aktivitetsposten i kontaktens eller kontots sektion för relaterad information. I Oracle CRM On Demand skapas endast slutförda e-postaktiviteter i Skickade meddelanden.

Så här omtilldelar du e-postmeddelandet

- 1** Klicka på Omtilldela på sidan E-post.
- 2** Klicka på Agent eller Grupp i fönstret som visas.
- 3** I fönstret Överför väljer du en grupp eller en handläggare.
Om du klickar på Handläggare öppnas en dialogruta med en lista över alla handläggare och deras respektive status. I följande lista beskrivs handläggarnas status:
 - **Tillgänglig.** Handläggaren har statusen Tillgänglig i sektionen Kommunikationsverktyg.
 - **På rast.** Handläggaren har statusen Ej tillgänglig i sektionen Kommunikationsverktyg.
 - **Upptagen.** Handläggaren arbetar med en annan interaktion och är inte tillgänglig.
 - **Utloggad.** Handläggaren är inte inloggad på kommunikationsservern. Den här informationen kan inte relateras till handläggarens status i Oracle CRM On Demand.
 - **E-post.** Handläggaren bearbetar för närvarande ett e-postmeddelande.
 - **Avslut.** Handläggaren bearbetar för närvarande ett avslutsformulär.
- 4** Klicka på Överföring.

Avsluta kommunikationsaktiviteter

Administratören bestämmer om formuläret Avslut i Oracle Contact On Demand ska aktiveras automatiskt eller manuellt. Som standard är dessa formulär obligatoriska och det är bara administratören som kan aktivera eller inaktivera dem i Oracle Contact On Demand.

Tips! Inställningen Automatiskt avslut finns i sektionen Företagsprofil i Oracle CRM On Demand. Det är endast administratörer som kan aktivera eller inaktivera den inställningen. Mer information om hur du konfigurerar inställningarna för automatiskt avslut finns i *administrationsguiden till Oracle Contact On Demand* och i *administrationsguiden till Oracle Contact Center Anywhere*.

När du avslutar en kommunikation (samtal, röstmeddelanden, e-postmeddelanden) skapas automatiskt en aktivitet i Oracle Contact On Demand och formuläret Avslut visas. Du måste fylla i formuläret Avslut för att avsluta kommunikationsaktiviteten.

Om inte formuläret Avslut visas gör du följande:

- Fråga administratören om formuläret Avslut är aktiverat för dig.
- Kontrollera om webbläsaren är inställd så att popup-fönster spärras.

Warning! Avsluta inte en aktivitet om ett samtal fortfarande är aktivt. Annars visas ett till Avslut-formulär när du lägger på luren. Låt inte flera avslutsfönster vara öppna, annars är det svårt att avgöra vilka formulär som tillhör vilka samtal.

Obs! Varje enskild aktivitet leder till att ett Avslut-formulär öppnas. Du kan anpassa Avslut-formulären på sidan Applikationsanpassning för aktiviteten i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du anpassar layouten på Avslut-formulär finns i [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090). Mer information om hur du tilldelar olika användare anpassade formulär finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Inga data som du har angett försvinner om formuläret Avslut visas när du redigerar en post. Den öppna sidan som du redigerar uppdateras inte när Oracle Contact On Demand sparar data i formuläret Avslut.

I formuläret Avslut kan du summera vad som har skett under kommunikationen. Du kan även länka andra poster till aktiviteten, till exempel konton och kontakter i formuläret Avslut. När du länkar poster skapas historik över all kommunikation mellan företaget och en kontakt eller ett konto. Du kan även bevaka all kommunikation som har varit nödvändig för att lösa ett serviceärende eller all kommunikation som har genererats av en viss kampanj, vilket kan göra det lättare för företaget att följa upp hur effektiv en kampanj har varit.

Följande tabell innehåller information om fält i formuläret Avslut.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för uppgift	
Ägare	Alias för postens ägare. Normalt kan ägaren uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas. Det här värdet påverkar vilka poster som tas med i rapporterna som du eller dina chefer kör samt vad som visas i de listor som hanteras.
Ämne	Aktivitetsdeltypen är standard, följt av telefonnumret eller e-postadressen.

Fält	Beskrivning
Prioritet	Aktivitetens prioritet, som fastställs av företagsinställningarna. Skrivskyddat fält.
Ursprung	Det telefonnummer som samtalet görs från eller den e-postadress som ärendet skickas från. Skrivskyddat fält.
Mål	Det telefonnummer som agenten ringer till eller den e-postadress som meddelandet skickas till. Skrivskyddat fält.
Status	Är som standard Slutförd i formuläret Avslut. Om du sparar informationen med statusvärdet Slutförd visas aktiviteten i sektionen Nyligen slutförda kommunikationer på hemsidan för kommunikation.
Typ	Den aktivitetstyp som har definierats på företaget. Skrivskyddat fält.
Aktivitetsdeltyp	Särskild aktivitetstyp. Du kan inte ändra dessa värden. Det är bara företagsadministratören som kan ändra eller lägga till värden i listrutan. Standardvärdena är Inkommande samtal, Utgående samtal, Inkommande överföring, Utgående överföring, Missad överföring, Inkommande e-post, Utgående e-post, Vidarebefordrad e-post, Omfördelad e-post, E-postsvar, Ingående röstmeddelande, Utgående röstmeddelande, Vidarebefordrad röstbrevlåda, Omtilldelad röstbrevlåda, Förnyad kontakt och Webbåteruppringning.
Lösningskod	Kort beskrivning av hur samtalet har lösts. Standardvärdena är Fel nummer, Upptaget, Förnyad kontakt, Kunduppdatering, Tömd e-post, Allmän fråga, Förfrågan om säljmaterial, Nytt konto, Ny kontakt, Nytt kundämne, Nytt affärsmöjlighet, Nytt serviceärende, Inget svar, Inte intresserad, Extern överföring, Andra, Produktfråga, Omfördelad till agent, Omfördelad till grupp, Svar givet, Schemalagd uppföljning, Överförd till agent, Överförd till grupp och Överförd till röstbrevlåda. Företagets administratör kan ändra eller lägga till värden i listrutan.
Relaterade artiklar	Poster länkade till aktiviteten. I Oracle Contact On Demand länkas poster automatiskt när aktiviteten skapas baserat på den information som har samlats in i applikationen, till exempel ursprung, destination och andra uppgifter som den som ringer upp har angett. Du kan även skapa nya poster som länkas automatiskt till aktiviteten eller välja att länka befintliga poster. Klicka på ikonerna Sökning intill posttypen. På söksidan väljer du den befintliga posten eller klickar på Ny, anger nödvändig information på sidan Redigera och sparar posten.
Övrig information	
Ändrad av	Namnet på den person som skapar eller uppdaterar posten, följt av datumet och klockslaget då detta sker. Systemgenererat fält.
Beskrivning	Ytterligare information om samtalet. Begränsat till 16 350 tecken.

Använda formulär för automatiskt avslut

Du har en minut på dig att fylla i formuläret Avslut, men den tidsfristen kan ändras av en administratör. Om du överskrider tidsgränsen visas en tidsavisering. Klicka på OK och fortsätt registrera information. Klicka sedan på Spara. Efter den första aviseringen visas inga fler aviseringar. Om formuläret Avslut öppnas automatiskt är knappen Avbryt nedtonad och går inte att använda. Om du stänger fönstret med formuläret Avslut sparas den information som du eventuellt har angett.

Använda formulär för manuellt avslut

Om formuläret Avslut öppnas manuellt kan du stänga det utan att spara informationen genom att klicka på knappen Avbryt.

Granska statistik

Du kan granska statistik genom att klicka på Statistik i sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet. I statistiken inkluderas din arbetsgrupps aktivitet under det senaste dygnet, enligt vad som anges i följande tabell. Statistiken nollställs vid midnatt, företagstid.

Den här etiketten	Visar följande information
Session	
Senaste uppdatering	Senaste gången statistiken uppdaterades (handläggarspecifik)
Inloggad i	Inloggningens varaktighet (handläggarspecifik)
Samtalstid	<p>Total samtalstid för alla telefoninteraktioner för handläggaren.</p> <p>Exempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 4 samtal <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 samtal med automatisk samtalsdistribution: 30 minuters samtalstid ■ 1 utgående samtal: 10 minuter ■ 1 inkommande samtal: 14 minuter ■ 1 webbåteruppringning: 15 minuter ■ Samtalstiden är 69 minuter

Den här etiketten	Visar följande information
Tid innan svar	<p>Genomsnittlig tid innan svar för alla typer av interaktioner för alla arbetsgrupper som handläggaren är tilldelad.</p> <p>Exempel:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Handläggaren är medlem av arbetsgrupp 1, 2 och 3: <ul style="list-style-type: none"> ■ Genomsnittlig tid innan svar för arbetsgrupp 1: 2 minuter ■ Genomsnittlig tid innan svar för arbetsgrupp 2: 4 minuter ■ Genomsnittlig tid innan svar för arbetsgrupp 3: 6 minuter ■ Genomsnittlig tid innan svar: 4 minuter
Offline-meddelanden	Antal e-postmeddelanden i kön eller antal meddelanden du ska motta enligt inställningarna (handläggarsspecifik)
Röst	Antal samtal som handläggaren har svarat på. Det här är handläggarsspecifikt och inkluderar inte totala siffror för arbetsgruppen.
Antal samtal i kö	Antal samtal i kön för alla arbetsgrupper som handläggaren är tilldelad
Längsta väntetid	Den längsta tiden ett samtal har varit i kön. Den här perioden beräknas genom att inkludera alla samtal i arbetsgrupperna som handläggaren har tilldelats.
Aktuell status	Anger status för röstsamtal, till exempel Tillgänglig eller Otillgänglig.
Röstmeddelanden	Antal röstmeddelanden handläggaren har tagit emot.
Antal röstmeddelanden i kö	Antal röstmeddelanden i kön alla arbetsgrupper som handläggaren är tilldelad.
Aktuell status	Anger status för röstmeddelanden, till exempel Tillgänglig eller Otillgänglig.
E-post	Antal e-postmeddelanden handläggaren har tagit emot.
Antal e-postmeddelanden i kö	Antal e-postmeddelanden i kön för alla arbetsgrupper handläggaren är tilldelad.
Aktuell status	För e-postmeddelanden (handläggarsspecifik), till exempel Tillgänglig eller Otillgänglig.

Visa interaktionshistorik

I Oracle Contact On Demand kan du bevaka vad som händer i varje kundinteraktion i en separat fil, som kallas för interaktionshistorik. Precis som en loggfil innehåller interaktionshistoriken information om handläggare, prioritet och dirigerings av röstmeddelanden. Interaktionshistorik lagras som bilagor till aktivitetsposterna.

Så här visar du interaktionshistorik:

- 1 Välj aktiviteten.
- 2 Rulla ned till sektionerna för bilagor och klicka på sidan Detalj.
- 3 Klicka på Visa på raden Interaktionshistorik.
- 4 Om du vill visa ytterligare uppgifter klickar du på den specifika länken i historiken.
Du kan till exempel klicka på den här länken för att granska ett svar som du har skickat på ett e-postmeddelande och spara en utskrift av svaret.

Övervaka agenter

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste du ha användarrollen Arbetsledare i Oracle Contact On Demand.

Du kan använda övervakningsfunktionen som ett vägledningsverktyg för att hjälpa agenter hantera kundfrågor på bästa sätt. När du övervakar agenter vet de inte att du lyssnar på deras kommunikationer.

Övervaka en agents samtal

- 1 I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet går du till Arbetsledare och sedan till Övervaka.
- 2 I fönstret Övervaka agent väljer du agentens namn.
Tips! Använd fältet Sök efter en agent för att söka efter agenten i listan.
- 3 Välj övervaknings- eller inspelningskontroll för aktuellt samtal:
 - **Lyssna.** Du kan höra konversationen men varken kunden eller agenten kan höra dig.
 - **Viska.** Du kan höra konversationen och kan vägleda agenten. Kunden kan inte höra dig.
 - **Ta över.** Du kan ta över samtalet med kunden. Agenten kopplas då bort från samtalet och formuläret Avslut visas på agentens skärm.
 - **Delta.** Du delta i konversationen. Både agenten och kunden kan höra dig.
 - **Spela in/Sluta spela in.** Du spelar in konversationen. När du slutar spela in bifogas wav-filen till aktiviteten i interaktionshistoriken.
 - **Logga ut agent.** Agenten loggas ut från applikationen. Använd det här alternativet för att logga ut agenter som befinner sig på annan plats och som har lämnat datorn. När du väljer det här alternativet får du frågan om du vill koppla bort kanalen. Om du svarar Ja kopplas telefonsamtalet som agenten arbetade med bort.

Lyssna på en agents inspelning

- 1 I sektionen Kommunikationsverktyg i Åtgärdsfältet klickar du på Arbetsledare och väljer Inspelningar.

De inspelningar som har gjorts av arbetsledaren när han eller hon övervakade en agent visas då.

Obs! Inspelningar som har gjorts av agenten finns i interaktionshistoriken.

- 2 I fönstret Inspelningar väljer du inspelningen.

Tips: Om du vill hitta inspelning i listan fyller du i fältet Användare, Från och Till och klickar på Sök. Du kan också använda kalenderikonerna för att fylla i fälten Från och Till.

- 3 Välja övervaknings- eller inspelningskontroll för aktuell inspelning:

- **Spela upp.** Du kan spela upp vald inspelning.

- **Stäng.** Du kan avbryta inspelningen och stänga fönstret Inspelningar.

Tips! Om du har problem med att lyssna på inspelade meddelande kan du ändra standardmediaspelaren för datorn.

Sidan Aktiviteter, lista för kommunikation (Oracle Contact On Demand)

På sidan Aktiviteter, lista för Oracle Contact On Demand visas deluppsättningen eller listan över kundinteraktioner som du valt på hemsidan för kommunikationer. Från sidan Aktiviteter, lista kan du snabbt granska flera interaktioner. Du kan även välja en interaktion som du vill granska eller uppdatera.

Så här visar du sidan Aktiviteter, lista

- 1 Klicka på fliken Samtal, Röstbrevlåda eller E-post.

- 2 I sektionen Inkorg klickar du på länken Visa fullständig lista.

På sidan Aktiviteter, lista visas en lista över alla kundinteraktioner.

Du kan fastställa under vilken period som aktuella och avslutade aktiviteter visas i inkorgen för hemsidan för kommunikation i din personliga profil. Mer information finns i [Uppdatera dina personliga detaljer](#) (finns "[Uppdatera dina personliga uppgifter](#)" på sidan 622).

Med hjälp av nedrullningsmenyn kan du även växla till någon annan. Listrutan innehåller både standardlistor som medföljer applikationen och anpassade listor för ditt företag. En beskrivning av standardlistorna finns i sektionstabellen Kommunikationslistor i [Arbeta med hemsidan för kommunikationer](#) (finns "[Arbeta med hemsidan för kommunikation](#)" på sidan 298).

Obs! Aktiviteter inkluderar bokningar, uppgifter och kommunikationsaktiviteter. Du kan inte ta bort aktiviteter i Oracle Contact On Demand från fliken Kommunikationer, kalendersidor eller hemsidor.

I följande tabell beskrivs vad du kan göra från sidan Aktiviteter, lista.

Om du vill	Utför följande steg
Skapa en filtrerad lista	Klicka på länken Hantera listor i namnlistan och klicka sedan på Ny lista. Då öppnas en guide som vägleder dig genom processen.

Om du vill	Utför följande steg
Skapa en uppgiftspost	Klicka på Ny uppgift i namnlisten. Ange nödvändig information på sidan Uppgift, redigera och spara posten.
Söka efter en aktivitet	Klicka på kolumnrubriken Ämne. Klicka sedan på en bokstav i alfabetfältet. För aktiviteter som börjar med siffror klickar du 0-9.
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Visa en annan deluppsättning av aktiviteter	Klicka på listrutan i namnlisten och ändra urvalet. Listrutan innehåller alla filtrerade listor som är tillgängliga för dig.
Visa aktivitetsdetaljer	Klicka på ämnet för aktiviteten du vill visa. Då öppnas detaljsidan.
Visa alla aktiviteter i ditt företag	Klicka på listrutan i namnlisten och välj ett objekt.

Verktygsfält i Oracle Contact On Demand

I Oracle Contact On Demand läggs två sektioner till i åtgärdsfältet: Kommunikationsverktyg och Röstkontroller. Den här tabellen innehåller de alternativ som du eventuellt kan se i de båda områdena, beroende på dina ansvarsområden.

Knapp	Beskrivning
Kommunikationsverktyg	
Tillgänglig/Ej tillgänglig	Med det här alternativet kan du ändra din arbetsstatus till Tillgänglig eller Ej tillgänglig för att ta emot telefonsamtal.
Ring upp	Med det här alternativet kan du ringa ett internt eller utgående samtal.
Arbetsledare	Med det här alternativet kan arbetsledarna övervaka och spela in en handläggares samtal och lyssna på handläggarens inspelningar.
Användarinställning	Med det här alternativet kan du ställa in på vilken telefon du vill ta emot inkommande samtal och göra andra inställningar.
Statistik	Med det här alternativet kan du bevaka din sessionsstatistik. Mer information finns i Granska din statistik (finns " Granska statistik " på sidan 315).
Röstkontroller	
Svar	Tar emot återuppringningar (används när du arbetar med telefonluren på),
Avslå	Avvisar en återuppringning eller avvisar ett samtal som dirigeras till dig.

Knapp	Beskrivning
Lägg på	Avslutar ett aktivt samtal.
Parkera	Parkerar ett samtal så att du kan ringa ett utgående samtal till en extern källa. Klicka på knappen en gång till när du vill återuppta samtalet.
Överföring	Överför ett aktivt samtal till en annan handläggare, grupp eller extern källa.
Spela in	Spelar in det aktiva samtalet, vilket sparas som en WAV-fil och kan spelas upp på din mediaspelare.

Fält för kommunikationsaktivitet (Oracle Contact On Demand)

När du klickar på Redigera på sidorna Samtal, Röstmeddelanden eller E-postdetaljer öppnas sidan Aktivitet, redigera med information som har extraherats ur Avslut-formuläret för aktiviteten.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i listrutor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen. Vissa fält i applikationen kan inte redigeras. Om företagsadministratören anpassar posttypen Aktivitet så att ytterligare fält visas som du vill förhindras genom den här anpassningen att aktivitetsposter skapas i Oracle CRM On Demand för nya interaktioner.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Obs! Alla tider visas i antal sekunder.

Fält	Beskrivning
Nyckelaktivitetsinformation	
Ägare	Se Ägare i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 313).
Ämne	Se Ärende i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 313).
Prioritet	Se Prioritet i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 313).
Ursprung	Se Ursprung i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 313).
Destination	Se Mål i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 313).
Status	Se Status i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 313).
Typ	Se Typ i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 313).
Aktivitetsdeltyp	Se Aktivitetsdeltyp i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 313).
Lösningsskod	Se Lösningsskod i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 313).
Nyckelstatistik	

Fält	Beskrivning
Paustid för kö	Tid i sekunder som interaktionen står i kö innan den tilldelas en agent.
Starttid	Tid, datum och tidsstämpel för när kommunikationen tilldelas agenten.
Sluttid	Tid, datum och tidsstämpel för när kommunikationen avslutas.
Total paustid	Tid i sekunder då uppringaren väljer alternativ i menyerna i kombination med kötid.
Tilldelad kö	Namn på gruppen som interaktionen har dirigerats till.
IVR-tid	Tid i sekunder då kunden väljer alternativ i menyerna. För e-postmeddelanden visas värdet 0 här.
Interaktionstid	Tid i sekunder mellan starttid och sluttid.
Tid för avslut	Tid i sekunder som agenten spenderar på avslut (med formuläret Avslut öppet).
Hanteringstid	Sammanlagd tid för interaktion och avslut.
Paustid för kö	Tid i sekunder som uppringaren är parkerad efter att ha angett IVR-information.
Relaterade objekt	Se Relaterade artiklar i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 313).
Mer information	
Ändrad av	Se Ändrad av i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 313).
Beskrivning	Se Beskrivning i Avsluta kommunikationsaktiviteter (på sidan 313).

Detaljsidorna för samtal, röstbrevlåda och e-post

Klicka på ett ämne om du vill visa instruktioner för att göra följande på detaljsidan för samtal, röstbrevlåda eller e-post:

- [Visa interaktionshistorik](#) (på sidan 316)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 96)

Oracle Contact On Demand-administratörer kan skapa anpassningsbara detaljsidor för samtal, röstbrevlåda och e-post. Mer information om sidlayouter finns i [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090).

Obs! Du kan skapa sidlayouter för samtal, röstbrevlåda och e-post i Oracle Contact On Demand. Dynamiska sidlayouter stöds inte i Oracle Contact On Demand.

Du kan redigera layouten på detaljsidorna för samtal, röstbrevlåda och e-post så att enbart de sektioner visas som du använder regelbundet. Om du redigerar sidlayouterna laddas dina sidor snabbare, och onödig rörlighet försvinner.

Så här redigerar du layouten på detaljsidor för samtal, röstbrevlåda och e-post

- 1** Klicka på samtal, röstbrevlåda eller e-post för att öppna relevant detaljsida.
- 2** Klicka på länken Redigera layout till höger på sidan.
- 3** Använd sedan pilarna för att flytta sektionerna (innehåll) från kolumnen Tillgänglig relaterad information till kolumnen Visad relaterad information.
- 4** Klicka på Spara.

Obs! Du kan även expandera och komprimera avsnitt som du använder ofta respektive sällan. Komprimera avsnitt som du använder sällan. På så vis läses sidor in snabbare. Du kan även använda dig av inbyggd redigering för att redigera fält som används ofta. Mer information om inbyggd redigering finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Fält för kommunikationsaktivitet \(Oracle Contact On Demand\)](#) (på sidan 320)
- [Om Oracle Contact On Demand](#) (på sidan 295)

7

Hantering av partnerrelation och High Tech

Oracle CRM On Demand har följande posttyper med för hantering av partnerrelationer (PRM):

- **Partner.** Använd sidorna till att hantera information om externa företag eller kontakter på företag som säljer eller servar produkter som tillhör ditt företag.
- **Partnerprogram.** Använd sidorna till att bevaka krav och fördelar för företag som utgör en del av ditt företagspartnerprogram.
- **Ansökningar.** Använd sidorna till att hantera ansökningar från nya och befintliga partner om partnerskap med företaget som äger varumärket.
- **Affärsregistreringar.** Använd sidorna till att hantera affärsregistreringarna som gör att partner kan begära exklusiv rätt till en affärsmöjlighet från företaget som äger varumärket.
- **Finansieringsbegäranden.** Använd sidorna till att hantera finansieringsbegärande för monetära fonder som ges av en tillverkares sälj- eller marknadsföringsavdelning. Finansieringsbegäranden hjälper en partner att sälja sina produkter eller marknadsföra tillverkarens märke.
- **Begäranden om särskild prissättning** Använd de här sidorna om du vill hantera begäranden om särskild prissättning (SP) från partner för en prisjustering av en produkt.
- **Fonder.** Använd sidorna till att hantera finansieringsbegäranden, krediter och godkännanden.
- **Utbildning och certifiering (U&C).** Använd de här sidorna när du vill skapa medvetenhet i partnergruppen om utbildningar och program som erbjuds för produkter och tjänster från företaget som äger varumärket. U&C kan även användas för att hålla reda på vilka färdigheter och kompetenser partnerföretagen och deras medarbetare har. Posttyperna för U&C är:
 - Kurser
 - Examina
 - Certifieringar
 - Ackrediteringar

Obs! Posttyperna finns bara tillgängliga med Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Posttypen Fonder är också tillgänglig med Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Hantera PRM och High Tech

Mer information om att hantera och konfigurera PRM (Partner Relationship Management) finns i *Konfigurationsguide för hantering av partnerrelationer i Oracle CRM On Demand*.

Partner

På partnersidorna kan du bevaka partnerföretag och deras medlemmar, skapa partnerkonton i Oracle CRM On Demand för att stödja partneranvändare och välja lämpliga nivåer av systemåtkomst till Oracle CRM On Demand och datavisning för respektive partnerkonto.

Om partner

På fliken Partner visas ett externt företag som säljer eller servar produkter som tillhör innehavaren av märket.

Partnersidorna i Oracle CRM On Demand gör att du kan definiera affärsinformationen om partnern och även informationen om partnerskapet mellan varumärkesägaren och partnern. Exempel på uppgifter i partnerprofiler är företagsnamn, adress, telefonnummer, faxnummer, webbplats, årlig intäkt, antal anställda, marknad, bransch, affärsbeskrivning och så vidare.

Om partnerkonton

Ett *PRM-partnerkonto*, eller ett hanterat partnerkonto, är en partner med användare i Oracle CRM On Demand. Ett icke-hanterat partnerkonto har inga användare i Oracle CRM On Demand. Ett PRM-partnerkonto visas både på fliken Konto och fliken Partner och har följande attribut:

- Det är ett konto med kontotypen Partner.
- Flaggan för hanterad partner har värdet J.
- Statusen för partnerorganisationen har värdet Aktiv.

För organisationer som både är konton som säljare säljer till och PRM-partner måste du skapa två poster: en kontopost och en partnerpost.

Partnerposttypen är en underklass till kontoposttypen. På grund av detta visas anpassade fält som läggs till för kontoposttypen i partnerposttypen. Det omvända gäller dock inte: anpassade fält som läggs till för partnerposttypen kommer inte att vara tillgängliga för kontoposttypen.

I allmänhet är det bra att låta partnerspecifika attribut finnas på fliken Partner och kontospecifika attribut, som inte är relaterade till partnerrelationen, på fliken Konton. Ibland kan det dock vara praktiskt att låta ett partnerspecifikt attribut visas på fliken Konton. När du vill göra detta lägger du till anpassade attribut i kontoposttypen. Attributen blir automatiskt en del av posttypen Partner.

När du visar partnerkontot från fliken Konto visas fältet Kontotyp med värdet Partner. När du visar ett partnerkonto från fliken Partner visas inte fältet Kontotyp eftersom det enda värdet ett partnerkonto kan ha är Partner.

Obs! När statusen för partnerföretaget är Aktiv måste kontotypen för partnerkontot ha värdet Partner.

Arbeta med hemsidan för partner

Hemsidan för partner är utgångspunkten för hanteringen av partner.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för partner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett partnerkonto

Du kan skapa ett partnerkonto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade partner. Mer information om hur du skapar partner finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Partnerfält](#) (på sidan 328).

Tips! Du kan ange partnerhierarkier, till exempel ett företag som är ett dotterbolag till ett annat företag, genom att välja överordnade konton. Mer information om partnerhierarkier finns i [Ange överordnade konton](#) (på sidan 190).

Arbeta med partnerlistor

I sektionen Listor över partner visas listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserade på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för partner.

Partnerlista	Beskrivning
Alla partners	Filtrerar alla partner som du kan visa oavsett ägare.
Mina partners	Partner med ditt namn i fältet Ägare.
Nyligen skapade partners	Alla partner, sorterade efter datumet då de skapades.
Nyligen ändrade partners	Alla partner, sorterade efter ändringsdatumet.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade partner

I sektionen för nyligen ändrade partner visas de partner som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för partner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till en del eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för partner:

- Alla aktiva partners
- Alla inaktiva partners
- Nyligen skapade partners
- Nyligen ändrade partners

- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga på din hemsida för partner)

Lägga till sektioner på din hemsida för partner

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för partner.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för partner om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera partnerkonton

Utför följande uppgifter för att hantera partnerkonton:

- [Aktivera och inaktivera partnerkonton](#) (på sidan 327)
- [Söka efter partnerkonton](#) (på sidan 328)
- [Ta bort partnerkonton](#) (på sidan 328)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Bevaka partner och konkurrenter till konton](#) (på sidan 192)
- [Bevaka relationer mellan konton](#) (på sidan 193)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 89)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 96)

Obs! När du skapar ett partnerkonto och ger kontot statusen Aktivt skapas automatiskt en grupp med namnet <Partnernamn> partnergrupp. När du skapar ett partnerkonto och definierar kontots partnerorganisationen läggs kontot till i motsvarande grupp. När ett partnerkonto inaktiveras, inaktiveras partnerkontot i motsvarande grupp. Om användarens partnerorganisation ändras tas partnerkonto bort från gruppen som är associerad med den gamla partnern, och läggs till i rätt partnergrupp för den nya partnerorganisationsrelationen.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Aktivera och inaktivera partnerkonton

Om ett samarbete med en partner har upphört eller sagts upp kan du inaktivera det partnerkontot. Genom att inaktivera partnerkontot kan du låta det ligga kvar i Oracle CRM On Demand så att det kan aktiveras vid ett senare tillfälle.

Så här aktiverar eller inaktiverar du ett partnerkonto:

- 1 Gå till sidan Partner, redigera.
- 2 I statuslistan Partnerorganisation väljer du Aktiv för att aktivera partnerkontot eller Inaktiv för att inaktivera partnerkontot.
- 3 Klicka på Spara.

Obs! Om du inaktiverar ett partnerkonto kan du ändra värdet Kontotyp på fliken Konton, eller ta bort kontot från fliken Konton. Om ett konto är aktivt kan du varken ta bort eller ändra värdet Kontotyp på fliken Konton.

Konvertera konton till partnerkonton

I Oracle CRM On Demand kan du konvertera konton till partnerkonton.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha lagt till kryssrutan Hanterad partner i detaljsidan. Om kryssrutan Hanterad partner inte visas på detaljsidan klickar du på länken Redigera layout och lägger till kryssrutan i sidlayouten i sektionen Kontoinformation på sidan Kontodetalj. Annars kan du kontakta företagsadministratören.

Så här konverterar du ett konto till ett partnerkonto

- 1 I kontolistan väljer du det konto som du vill konvertera till ett partnerkonto.
- 2 På sidan Kontodetaljer klickar du på Redigera.
- 3 Ändra kontotypen till Partner på sidan Redigera konto.
- 4 Markera kryssrutan Hanterad partner och klicka på Spara.

Obs! När du är klar med uppgiften ändras namnet i fältet Ägare automatiskt till namnet på den användare som utförde konverteringen, och den nya partnern läggs till i ägarens partnerteam.

Så här ser du till att ett partnerkonto inte kan återställas till ett vanligt konto

- 1 Navigera till listan med partner på fliken Partner och markera partnerkontot.
- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för partner.

3 Ändra partnerorganisationens status till Aktiv på sidan Redigera partner.

När du har ställt in statusen Aktiv kan partnerkontot inte ändras till ett vanligt konto.

Söka efter partnerkonton

Du kan söka efter partnerkonton genom att använda funktionen Avancerad sökning i åtgärdsfältet. Du måste ange följande sökvillkor:

- Fält är inställt på Kontotyp
- Villkor är inställt på Lika med
- Filtervärde är inställt på Partner

Om du vill söka efter PRM-partnerkonton (hanterade partnerkonton) måste du specificera sökvillkor i den föregående listan och ange följande sökvillkor:

- Flaggan för hanterad partner har angetts för fältet.
- Villkoret är inställt på Lika med.
- Filtervärdet är inställt på J.

Information om hur du söker efter poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

Ta bort partnerkonton

Eftersom partnerkonton också kan användas som konton kan de kopplas till både affärsmöjligheter och andra poster. Det kan därför uppstå fel till följd av dessa kopplingar om ett partnerkonto tas bort.

Eftersom konton också kan användas som partnerkonton kan det även bli fel om du tar bort ett konto med kontotypen Partner på fliken Konton. Du kan därför inte ta bort partnerkonton på fliken Partner, utan endast inaktivera partnerkonton. Om kontot inte har något annat användningsområde och du vill ta bort det går det att ta bort det inaktiva partnerkontot på fliken Konton.

När du tar bort ett konto med typen Partner på fliken Konton görs en kontroll i Oracle CRM On Demand för att se till att statusvärdet är Inaktiv, vilket förhindrar att en aktiv partner tas bort av misstag. Information om hur du tar bort och återställer poster finns i [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 102).

Partnerfält

På sidan Partner, redigera kan du lägga till en affärsmöjlighet eller uppdatera befintlig information om en befintlig partner. På sidan Partner, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en partner.

Tips! Du kan också redigera partner på sidan Partner, lista och Partner, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelpartnerinformation	
Partner	Partnerns namn. För att undvika dubletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Primär partnertyp	Välj den partnertyp som du vill använda som primär partnertyp för partnerkontot.
Plats	Typ av anläggningar som partnern har på den här platsen, t.ex. Huvudkontor.
Status för partnerorganisation	Anger om partnerkontot är aktivt eller inaktivt.
Överordnat konto	Namnet för ett företag som partnern är underordnad.
Telefonnummer	Huvudtelefonnummer som används för att nå partnern.
Faxnummer	Huvudfaxnummer som används för att nå partnern.
Webbplats	Webbadress för partnern.
Prislista	Prislistan som partnerkontot är associerat till. I den här prislistan lagras vanligtvis partnerns inköpskostnad.
Mer information	
Fakturerings- och leveransadresser	Om du väljer ett land fastställs etiketter för återstående adressfält i enlighet med det landets konventioner för adresser. Skärmen kanske förnyas för att visa fältnamnen.
Ägare	Alias för postens ägare. Normalt kan ägaren uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas. För att omtilldela ägande av en partnerpost måste du ha behörighet för att Läs/Redigera/Ta bort partnerposten. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som inkluderas i rapporterna som du eller dina chefer kör.
Kanalkontochef	Kanalkontochefen ansvarar för att underhålla relationen mellan partnerna och företaget som äger varumärket. Kanalkontochefer utgör primär kontakt för partnern.
Ändrad externt	Namnet på personen som skapat eller senast uppdaterat partnerposten, följt av datumet och klockslaget för uppdateringen. Oracle CRM On Demand genererar

Fält	Beskrivning
	dess data.
Antal aktiva användare	Det här är ett beräknat fält som fastställer antalet aktiva användare i Oracle CRM On Demand för partnern.
Maximalt antal användare	Det maximala antalet användare som en partnerorganisation kan ha. En partner kan inte ha fler användare än antalet som anges i det här fältet.
Återstående antal tillgängliga användare	Det här är ett beräknat fält som är lika med skillnaden mellan värdena i fälten Maximalt antal användare och Aktuellt antal aktiva användare. När värdet i det här fältet är 0 (noll) kan du inte lägga till fler aktiva användare i Oracle CRM On Demand.
Beskrivning	Ytterligare information om partnern. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Partnerprogram

Använd sidorna för partnerprogram för att göra följande:

- Hantera olika typer och nivåer av partnerprogram.
- Ange olika typer av partner.
- Administrera medlemskap i partnerprogram.

Ett *partnerprogram* beskriver villkoren och fördelarna för partnern när partnern är medlem i partnerprogrammet. Partnerprogram är avsedda för att företaget som äger varumärket ska kunna rekrytera partner.

Arbeta med hemsidan för partnerprogram

Hemsidan för partnerprogram är utgångspunkten för hanteringen av partnerprogram.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för partnerprogram. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett partnerprogram

Du kan skapa ett partnerprogram genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade partnerprogram. Mer information om hur du skapar partner finns i [Skapa partnerprogram](#) (på sidan 333) och [Fält för partnerprogram](#) (på sidan 336).

Arbeta med partnerprogramlistor

I sektionen med listor över partnerprogram visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för partnerprogram.

Partnerprogram, lista	Beskrivning
Nyligen skapade partnerprogram	Filtrerar alla partnerprogram, sorterade efter skapandedatumet.
Nyligen ändrade partnerprogram	Filtrerar alla partnerprogram, sorterade efter ändringsdatum.
Alla partnerprogram	Den här listan är inte filtrerad. Här visas alla partnerprogram som du kan se, oavsett vem som äger partnerprogrammet.
Mina partnerprogram	Filtrerar partnerprogram med ditt namn i fältet Ägare.
Mina nyligen skapade partnerprogram	Filtrerar partnerprogram med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter skapandedatum.
Mina nyligen ändrade partnerprogram	Filtrerar partnerprogram med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Alla inaktiva partnerprogram	Filtrerar alla partnerprogram med statusen Inaktiv.
Alla aktiva partnerprogram	Filtrerar alla partnerprogram med statusen Aktiv.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade partnerprogram

I sektionen för nyligen ändrade partnerprogram visas de partnerprogram som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för partnerprogram

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för partnerprogram:

- Alla aktiva partnerprogram
- Alla inaktiva partnerprogram

- Nyligen skapade partnerprogram
- Nyligen ändrade partnerprogram
- Mina nyligen skapade partnerprogram
- Mina nyligen ändrade partnerprogram
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga på din hemsida för partnerprogram.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för partnerprogram

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för partnerprogram.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera partnerprogram

Så här hanterar du partnerprogram:

- [Skapa partnerprogram](#) (på sidan 333)
- [Hantera medlemskap i partnerprogram](#) (på sidan 333)
- [Ta bort partnerprogram](#) (på sidan 336)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 93)
- [Bevaka partner och konkurrenter till konton](#) (på sidan 192)
- [Bevaka relationer mellan konton](#) (på sidan 193)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Skapa partnerprogram

I Oracle CRM On Demand kan du skapa ett partnerprogram genom att registrera information i ett formulär. Du kan komma åt formuläret från olika ställen i Oracle CRM On Demand beroende på vad du arbetar med och vad du behöver göra.

Så här skapar du ett partnerprogram:

- 1 På sidan Partnerprogram, lista klickar du på Nytt partnerprogram.
Sidan Partnerprogram, redigera visas.
- 2 I fältet Partnerprogram anger du ett namn på det partnerprogram som du skapar.
Tips! Varje partnerprogramnamn måste vara unikt.
- 3 I fältet Status väljer du lämplig status på partnerprogrammet.
- 4 Uppdatera resten av fälten på sidan Partnerprogram, redigera vid behov.
Information om fälten finns i [Partnerprogramfält](#) (finns "[Fält för partnerprogram](#)" på sidan 336).
- 5 Spara partnerprogrammet.

Hantera medlemskap i partnerprogram

Du kan använda sidorna Programmedlemskap, nytt och Programmedlemskap, Redigera för att utföra följande administrativa uppgifter:

- [Skapa medlemskap i partnerprogram](#) (på sidan 333)
- [Byta status på medlemskap i partnerprogram](#) (på sidan 334)
- [Ta bort medlemskap i partnerprogram](#) (på sidan 334)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 96)

Skapa medlemskap i partnerprogram

När en partners ansökan om medlemskap i ett partnerprogram har godkänts blir partnern medlem i partnerprogrammet.

Så här skapar du medlemskap i partnerprogram:

- 1 På sidan Partnerprogram, detalj för det valda partnerprogrammet klickar du på Nytt i fältet Medlemskap för partnerprogram.
Sidan Programmedlemskap, nytt visas.
- 2 I fältet Partner väljer du namnet på den partner som du vill lägga till i partnerprogrammet.

- 3 Fyll i övriga fält på sidan Partnermedlemskap, nytt vid behov.

Mer information om dessa fält finns i [Fält för medlemskap i program](#) (på sidan 334).

Obs! Kryssrutan Aktiv och värdet i fältet Status måste vara synkroniserade med varandra. Om medlemskapets status till exempel är Aktuell måste du markera kryssrutan Aktiv.

- 4 Klicka på Spara.

Byta status på medlemskap i partnerprogram

När en partner har godkänts att delta i ett partnerprogram och du skapar en ny medlemskapspost för partnerprogrammet blir medlemspostens status som standard Aktuell.

Du kan ändra status på medlemskapet till något av följande värden:

- Utgången
- Uppsagd

Obs! Kryssrutan Aktiv och värdet i fältet Status måste vara synkroniserade med varandra. Om medlemskapets status till exempel är Utgången eller Uppsagd måste du avmarkera kryssrutan Aktiv.

Så här byter du status på medlemskapet i ett partnerprogram:

- 1 På sidan Partnerprogram, detalj klickar du på länken Redigera för det medlemskap som du vill ändra status för.
- 2 På redigeringssidan för programmedlemskapet väljer du lämpligt värde i listrutan Status.
- 3 Klicka på Spara.

Ta bort medlemskap i partnerprogram

Om du har skapat ett medlemskap av misstag eller vill ta bort ett medlemskap kan du göra det på sidan Partnerprogram, detalj.

Obs! Du kan inte ta bort ett partnerprogrammedlemskap om statusvärdet för medlemskapet är Aktuell.

Så här tar du bort ett medlemskap i ett partnerprogram:

- 1 I sektionen Medlemskap i program på sidan Partnerprogram, detalj klickar du på Ta bort för det medlemskap som du vill ta bort.
En meddelanderuta visas där du blir tillfrågad om du verkligen vill ta bort det valda medlemskapet.
- 2 Klicka på OK.
Det valda medlemskapet tas bort.

Fält för medlemskap i program

Använd sidorna Nytt och Redigera för Medlemskap i program om du vill lägga till medlemskap i ett partnerprogram eller uppdatera detaljer för ett befintligt medlemskap. Du kan också använda sidan Medlemskap i program, redigera för att skapa nya medlemskap i partnerprogram. Sidan Partnerprogram, redigera visar hela uppsättningen fält för ett partnerprogram.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om fälten på sidorna Programmedlemskap.

Fält	Beskrivning
Information om nyckelprogrammedlemskap	
Partnerprogram	Partnerprogrammet du lägger till en medlem i.
Partnertyp	Typ av partner (till exempel återförsäljare, lösningspartner, distributör) som det här partnerprogrammet skapas för.
Partner	Namn på partnern du lägger till i partnerprogrammet.
Programnivå	Programnivån partnern gick med i programmet på.
Aktiv	Anger om medlemskapet i partnerprogrammet är Aktivt.
Id-nummer	Id-nummer för medlemskapet. Oracle CRM On Demand tilldelar id.
Status	Status för medlemskap. Giltiga värden är: Aktuell, Avslutade, Förfallna och Förnyade.
Startdatum	Datum då medlemskapet i partnerprogrammet startar. Det här fältet visar aktuellt datum och standardinställd tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Datum då medlemskapet i partnerprogrammet har schemalagts för slutförande. Det här fältet visar aktuellt datum och standardinställd tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Mer information	
Skapad	Namn på personen som skapade partnerprogrammet du lägger till en medlem i, följt av datum. Oracle CRM On Demand genererar det här namnet.
Ändrad	Namn på personen som senast uppdaterade partnerprogrammet du lägger till en medlem i, följt av datum för uppdatering. Oracle CRM On Demand genererar det här namnet.

Ta bort partnerprogram

På detaljsidan för partnerprogram kan du ta bort ett partnerprogram.

Obs! Du kan inte ta bort ett partnerprogram om statusvärdet för är Aktiv.

Så här tar du bort ett partnerprogram:

- 1 På sidan Partnerprogram, detalj klickar du på Ta bort för det partnerprogram som du vill ta bort.
En meddelanderuta visas där du blir tillfrågad om du verkligen vill ta bort det valda partnerprogrammet.
- 2 Klicka på OK.
Partnerprogrammet tas bort.

Fält för partnerprogram

Använd sidan Partnerprogram, redigera om du vill lägga till ett partnerprogram eller uppdatera detaljer för ett befintligt medlemskap. Du kan också använda den här sidan för att skapa nya medlemskap i partnerprogram. På den här sidan visas hela uppsättningen fält för ett partnerprogram.

Tips! Du kan också redigera partner på sidan Partnerprogram, lista och Partnerprogram, detalj. För mer information om uppdatering av poster, se [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Administratörer kan också ge en partner behörighet till de här detaljfälten så att partnern kan uppdatera informationen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Information om nyckelpartnerprogram	
Partnerprogram, namn	Namnet på partnerprogrammet. För att undvika dubletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Status	Anger om partnerprogrammet är aktivt, inaktivt eller pågående.
Startdatum	Datum då partnerprogrammet startar. Det här fältet visar aktuellt datum och standardinställd tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Datum då partnerprogrammet har schemalagts för slutförande. Det här fältet visar aktuellt datum och standardinställd tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.

Fält	Beskrivning
Partnertyp	Fastställer typ av partner (till exempel, återförsäljare, lösningspartner, distributör) som det här partnerprogrammet skapas för.
Programtyp	Fastställer den typ av program du skapar, exempelvis registrering av affär.
Fin.begäran tillåten	tillåter MDF (marknadsutvecklingsfond). MDF är monetära fonder som ges av en tillverkares sälj- eller marknadsföringsavdelning för att hjälpa en partner sälja sina produkter eller marknadsföra tillverkarens märke. Om du väljer MDF tillåten har alla partner som är medlemmar i partnerprogrammet rätt till marknadsutvecklingsfonder.
Särskild prissättning tillåten	Tillåter godkännande av särskild prissättning. Godkännande av särskild prissättning gör det möjligt för partner att begära ett särskilt pris för en produkt eller produktgrupp som säljs. Priset bygger normalt på att partnern ska behålla sin konkurrensfördel eller klara en viss marginal. Om du väljer Särskild prissättning tillåten, har alla partner som är medlemmar i partnerprogrammet rätt till särskild prissättning.
Registrering av affär tillåten	Om du väljer Registrering av affär tillåten, har alla partner som är medlemmar i partnerprogrammet rätt till registrering av affär.
Beskrivning	Ytterligare information om partnerprogrammet. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.
Mer information	
Skapad	Namn på personen som skapade partnerprogrammet, följt av datum. Oracle CRM On Demand genererar det här namnet.
Ägare, fullständigt namn	Namnet på ägaren av partnerprogrammet. Normalt kan ägaren uppdatera eller ta bort partnerprogrammet. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas. För att omtilldela ägande av ett partnerprogram måste du ha behörighet för att Läs/Redigera/Ta bort partnerprogrammet. Värdet i fältet Ägare påverkar vilka poster som inkluderas i rapporterna som du eller dina chefer kör.
Ändrad	Namn på personen som senast uppdaterade partnerprogrammet, följt av datumet för uppdateringen. Oracle CRM On Demand genererar det här namnet.

Ansökningar

Med en *ansökan* ansöker en ny eller befintlig partner om partnerskap med varumärkesägaren. Varumärkesägaren kan granska, godkänna eller avslå ansökan. I ansökan kan du ange uppgifter från

varumärkesägarens portal. En partneransökan gör att varumärkesägaren på ett enkelt sätt kan granska, godkänna eller avslå ansökningar. Ägaren kan också hänvisa till ansökningsuppgifter när han eller hon arbetar i Oracle CRM On Demand.

Arbeta med hemsidan för ansökningar

Hemsidan för ansökningar är utgångspunkten för hanteringen av ansökningar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för ansökningar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en ansökan

Du kan skapa en ansökan genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade ansökningar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för ansökningar](#) (på sidan 344).

Du kan fylla i ansökan från en partnerportal med hjälp av webbtjänster. Du kan också importera ansökningar med hjälp av importverktyget i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du importerar ansökningar finns i [Importera ansökningar](#) (på sidan 344).

Arbeta med listor över ansökningar

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för ansökningar.

Ansökningslista	Beskrivning
Alla ansökningar	I listan visas alla poster som du kan visa, oavsett vem som äger posten. Ansökningarna filtreras inte med hjälp av alternativet.
Alla skickade ansökningar	Filtrerar ansökningar med statusen Skickad.
Alla avslagna ansökningar	Filtrerar ansökningar med statusen Avslagen.
Alla godkända ansökningar	Filtrerar ansökningar med statusen Godkänd.
Mina ansökningar	Filtrerar ansökningar med ditt namn i fältet Ägare.
Alla nyligen skapade ansökningar	Filtrerar ansökningar, sorterade efter datumet då de skapades.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa sektionen Mina nyligen ändrade ansökningar

I sektionen Mina nyligen ändrade ansökningar visas de ansökningar som du äger och som nyligen ändrats. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för ansökningar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till en del eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för ansökningar:

- Ansökningslistor
- Alla ansökningar
- Alla avslagna ansökningar
- Alla godkänna ansökningar
- Alla skickade ansökningar
- Mina ansökningar
- Alla nyligen skapade ansökningar
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner, exempelvis en rapport med ansökningsanalyser, tillgängliga på hemsidan för ansökningar.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för ansökningar

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för ansökningar.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för ansökningar om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera ansökningar

Utför följande uppgifter för att hantera ansökningar:

- [Skapa ansökningar](#) (på sidan 340)
- [Skicka ansökningar för godkännande](#) (på sidan 340)
- [Granska ansökningar](#) (på sidan 341)
- [Avslå ansökningar](#) (på sidan 342)

- [Återkalla ansökningar](#) (på sidan 342)
- [Avbryta ansökningar](#) (på sidan 343)
- [Ta bort ansökningar](#) (på sidan 343)
- [Importera ansökningar](#) (på sidan 344)
- [Fält för ansökningar](#) (på sidan 344)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i [Arbeta med poster](#) (på sidan 38).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 93)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Skapa ansökningar

Från Oracle CRM On Demand kan du skapa en ansökan genom att ange information i ett formulär.

Så här skapar du en ansökan

- 1 Från listsidan för ansökningar klickar du på Nytt.
- 2 I fältet Ansökan anger du ett namn på ansökan som du skapar.
Tips! Varje namn måste vara unikt.
- 3 Ange ditt för- och efternamn i sektionen Ansökan skickad av.
- 4 Uppdatera resten av fälten på redigeringssidan för ansökan om det behövs.
Information om fälten finns i [Fält för ansökningar](#) (på sidan 344).
- 5 Spara ansökan.

Skicka ansökningar för godkännande

Med en partneransökan kan varumärkesägaren granska, avvisa och godkänna ansökningar effektivt.

Innan du börjar. Skapa ansökan. Mer information om hur du skapar ansökningar finns [Skapa ansökningar](#) (på sidan 340). En arbetsflödesregel måste skapas som utser en användare till godkännare av ansökningar. Mer information om hur du skapar arbetsflödesregler finns i [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258).

Så här skickar du en ansökan för godkännande

- 1 Välj den ansökan som du vill skicka en ansökan för i sektionen Alla ansökningar på hemsidan för ansökningar.
Information om hur du väljer ansökningar finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På detaljsidan för ansökningar klickar du på knappen Redigera.
- 3 Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringsidan för ansökan. Klicka på Spara.
När fältet Sändningsstatus har ändrats till Skickad och posten har sparats inträffar följande:
 - Godkännandestatusen får värdet Avvakta godkännande.
 - Sänddatumet får samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
 - Godkännandet av ansökan börjar. En arbetsflödesregel anger rätt användare i fältet Godkännare i ansökan.
 - Godkännaren läggs till i teamet för ansökan om godkännaren inte redan ingår där.
 - Om en arbetsflödesregel har konfigurerats för att skicka e-postmeddelanden skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Granska ansökningar

En varumärkesägare måste rekrytera lämpliga partner för partnerprogrammen. När möjliga partner ansöker om partnerskap, eller när befintliga partner ansöker om medlemskap i ytterligare program hos varumärkesägaren, tillåter Oracle CRM On Demand att varumärkesägaren granskar ansökningarna. Sedan kan varumärkesägaren godkänna eller avslå ansökan.

Så här granskar du en ansökan

- 1 På listsidan för ansökningar klickar du på namnet på den ansökan som du vill granska.
- 2 På detaljsidan för ansökningar klickar du på lämpliga fält:
- 3 Om du vill göra ändringar, till exempel godkänna eller avslå en ansökan, klickar du på Redigera.
- 4 På redigeringsidan för ansökan ändrar du ansökan om det behövs och klickar sedan på Spara.

Godkänna ansökningar

Varumärkesägare kan använda Oracle CRM On Demand för att godkänna partneransökningar som du anser vara acceptabla.

Obs! Du kan bara godkänna partneransökningar som du är aktuell godkännare för.

Så här godkänner du en partneransökan

- 1 På listsidan för applikationer klickar du på namnet på den partnerapplikation som du vill godkänna.
- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för ansökan.
- 3 Ändra godkännandestatusen till Godkänd och klicka på Spara.

Avslå ansökningar

När en ansökan går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå ansökan.

Innan du börjar. Ansökan måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här avslår du en ansökan

- 1 Välj den ansökan som du vill avslå i sektionen Alla ansökningar på hemsidan för ansökningar. Information om hur du väljer ansökningar finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På detaljsidan för ansökning klickar du på knappen Redigera.
- 3 Markera Avslagen i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för ansökan. Klicka på Spara. När du har ändrat statusen till Avslagen och klickar på Spara görs följande:
 - Registreringen behåller sändningsstatusen Skickad.
 - Datumet tas bort från fältet Godkänd den. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
Obs! Om ansökan inte har godkänts visas inget datum i fältet Godkänd den.
 - En arbetsflödesregel skapar en ny uppgiftspost för att bevaka godkännarens returåtgärd om regeln har konfigurerats.
 - Om en arbetsflödesregel har konfigurerats för att skicka e-postmeddelanden skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Återkalla ansökningar

När en ansökan går genom godkännandekedjan kan en partner återkalla ansökan.

Innan du börjar. Ansökningen måste ha sändningsstatusen Skickad och godkännandestatusen Avvaktar godkännande.

Så här återkallar du ansökningar

- 1 Välj den ansökan som du vill återkalla i sektionen Alla ansökningar på hemsidan för ansökningar. Information om hur du väljer ansökningar finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På detaljsidan för ansökning klickar du på knappen Redigera.
- 3 Markera Återkallade i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för ansökningar. Klicka sedan på Spara. När du har ändrat sändningsstatusen till Återkallad händer följande:
 - Godkännarens status blir tom igen.
 - En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift för att bevaka godkännandeåtgärden om regeln har konfigurerats.
 - Om en arbetsflödesregel har konfigurerats för att skicka e-postmeddelanden skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Avbryta ansökningar

När en ansökan går genom godkännandekedjan kan en godkännare avbryta ansökan.

Innan du börjar. Ansökningen måste ha godkännandestatusen Godkänd.

Så här avbryter du en ansökan

- 1 Välj den ansökan som du vill avbryta i sektionen Alla ansökningar på hemsidan för ansökningar. Information om hur du väljer ansökningar finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På detaljsidan för ansökningar klickar du på knappen Redigera.
- 3 Markera Avbruten i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för ansökningar. Klicka på Spara.

Ta bort ansökningar

På detaljsidan för ansökan kan du ta bort en ansökan.

Ta bort en ansökan

- 1 Klicka på Ta bort på detaljsidan för ansökan.
En meddelanderuta visas där du blir tillfrågad om du verkligen vill ta bort ansökan.
- 2 Klicka på OK.
Ansökan tas bort.

Importera ansökningar

Vanligtvis väljer varumärkesägarna att fylla i de första partneransökningarna från en annan källa. Varumärkesägare kan fylla i partneransökningar genom att använda importverktyget i Oracle CRM On Demand. De kan också använda webbtjänster för att läsa in applikationsdata från en partnerportal. Mer information om att importera data med Oracle CRM On Demand finns i [Importera data](#) (på sidan 1488).

Fält för ansökningar

På redigeringssidan för ansökan kan du lägga till en ansökan eller uppdatera detaljer för en befintlig ansökan. På redigeringssidan för ansökan visas den fullständiga uppsättningen fält för en ansökan.

Tips! Du kan också redigera ansökningar på listsidan för ansökningar och detaljsidan för ansökningar. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Företagsprofil	
Namn	Företagets namn. För att undvika dubletter måste du vara noga med att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver och så vidare.
Plats	Platsen för företaget.
Telefonnummer	Företagets primära telefonnummer.
Faxnummer	Företagets primära faxnummer.
Webbplats	Företagets webbadress.
Antal anställda	Det totala antalet anställda på företaget.
Årlig intäkt	Företagets totala årsintäkt.
Bransch	Branschen som företaget verkar inom.
Land	Landsdelen av företagets adress.
Adress 1	Ytterligare information om företagets adress.
Adress 2	Ytterligare information om företagets adress.
Ort	Ortsdelen av företagets adress.
Provins	Delstats- eller provinsdelen av företagets adress.
Postnummer	Postnummervdelen av företagets adress.

Fält	Beskrivning
Ansökan skickad av	
Förnamn	Avsändarens förnamn.
Efternamn	Avsändarens efternamn.
Telefonnr, arbete	Avsändarens telefonnummer till arbetet.
Mobiltelefonnr	Avsändarens mobiltelefonnummer.
Faxnr, arbete	Avsändarens faxnummer till arbetet.
E-postadress	Avsändarens e-postadress.
Befattning	Avsändarens befattning.
Sändningsstatus	Ansökans aktuella sändningsstatus. Värdena är: Inte skickad, Skickad eller Återkallad.
Aktuell godkännare	Namnet på den person som har befogenhet att godkänna ansökan.
Land	Landsdelen av avsändarens adress.
Adress 1	Ytterligare information om avsändarens adress.
Adress 2	Ytterligare information om avsändarens adress.
Ort	Ortsdelen av avsändarens adress.
Provins	Delstats- eller provinsdelen av avsändarens adress.
Postnummer	Postnummervärdet av avsändarens adress.
Information om samarbete	
Godkännandestatus	Ansökans aktuella godkännandestatus. Värdena är: Avvaktar godkännande, Godkänd, Avslagen eller Annullerad.
Skickat datum	Datumet då ansökan skickades.
Godkänt den	Datumet då ansökan godkändes.
Bearbetad av Namn	Namnet på personen som har granskat och antingen godkänt eller avslagit ansökan.
Avslagsorsak	Orsaken till att ansökan avslogs. Värdena är: Dubblett, Felaktig information, Otillräcklig information eller Övrigt.
Partnerprogram	Namn på partnerprogrammet som är associerat med ansökan.
Programnivå	Nivån på partnerprogrammet som är associerat med ansökan.
Partnertyp	Typen av partner som ansökan skickas för.

Fält	Beskrivning
Förväntade samarbetsförmåner	De förväntade förmånerna av samarbetet. Fältet är ett textfält med en maxlängd på 500 tecken.
Befintliga samarbeten	I det här fältet visas en lista över alla befintliga samarbeten. Fältet är ett textfält med en maxlängd på 300 tecken.
Övrig information	
Partner	Namnet på partnern som är associerad med ansökan.
Källa	Källan som ansökan kommer från, till exempel webbplats, direktreklam, e-post och så vidare.
Kampanj	Kampanjen som resulterade i den här ansökan om samarbete. Kampanjen är associerad med ansökan.
Ansöknings-id	Det unika identifieringsnumret (id-numret) för ansökan.

Registrering av affärer

Affärsregistrering är en process där partner begär ensamrätt till en affärsmöjlighet av varumärkesägaren. Processen gör att partner kan informera leverantören om en eventuell affärsmöjlighet som de sedan får företräde till. Affärsregistreringar anses mindre hypotetiska än kundämnen, men mer hypotetiska än affärsmöjligheter.

I de flesta fall begär en partner registrering av ett kundämne eller en affärsmöjlighet som partnern har hittat. Partnern kan dock också begära registrering av en affärsmöjlighet som partnern tidigare har fått från varumärkesägaren.

Affärsregistreringar kan minska kanalkonflikter där partner måste konkurrera om samma affärsmöjlighet med varandra eller leverantörens interna säljare. Affärsregistreringar har också följande fördelar:

- Varumärkesägarens synlighet för partnerns affärsmöjlighetspipeline ökar.
- Varumärkesägarens möjligheter till merförsäljning och korsförsäljning ökar.

När partnern registrerar en affär kanske partnern inte har tillräckligt med information om affärsmöjligheten. Partnern kanske inte känner till vilka produkter kunden tänker köpa, utan har bara eventuellt en vag uppfattning om kundens intressen, till exempel *avancerade servrar* i stället för specificerade produkter. Därför kan partnern ange så lite eller så mycket information de vill när de gör affärsregistreringar.

Arbeta med hemsidan för affärsregistreringar

Hemsidan för affärsregistreringar är utgångspunkten för hanteringen av affärsregistreringar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för affärsregistreringar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en affärsregistrering

Du kan skapa en affärsregistrering genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen visade registreringar som väntar på mitt godkännande. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för affärsregistrering](#) (på sidan 358).

Arbeta med listor över affärsregistreringar

I sektionen Listor över affärsregistreringar visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

Följande sektioner är några av de sektioner som kan visas på din hemsida för affärsregistreringar.

Listor över affärsregistreringar	Beskrivning
Alla affärsregistreringar	I den här listan visas alla poster som du har behörighet att se, oavsett vem som äger posten. I listan filtreras inte affärsregistreringar.
Nyligen ändrade affärsregistreringar	Filtrerar alla affärsregistreringar, sorterade efter ändringsdatum.
Nyligen skapade affärsregistreringar	Filtrerar alla affärsregistreringar, sorterade efter skapandedatum.
Nyligen visade affärsregistreringar	Filtrerar alla affärsregistreringar, sorterade efter de senast visade.
Affärsregistreringar som upphör inom de kommande 30 dagarna	Alla godkända affärsregistreringar med ett förfalldatum som infaller inom de kommande 30 kalenderdagarna från dagens datum.
Affärsregistreringar som väntar på mitt godkännande	Alla affärsregistreringar med godkännandestatus Avvaktar godkännande som du är den aktuella godkännaren för.
Affärsregistreringar utan aktivitet de senaste 30 dagarna	Alla godkända affärsregistreringar utan aktivitet i den associerade affärsmöjligheten inom de senaste 30 kalenderdagarna från dagens datum.
Aktiva affärsregistreringar	Alla affärsregistreringar med godkännandestatusen Godkänd.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Affärsregistreringar som väntar på mitt godkännande

I sektionen Affärsregistreringar som väntar på mitt godkännande visas alla affärsregistreringar som du är den aktuella godkännaren för, men som du ännu inte har godkänt.

Övriga sektioner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på hemsidan för affärsregistreringar:

- Godkända affärsregistreringar
- Affärsregistreringar som upphör inom de kommande 30 dagarna
- Affärsregistreringar utan aktivitet de senaste 30 dagarna
- Nyligen skapade affärsregistreringar
- Nyligen ändrade affärsregistreringar
- Aktiva affärsregistreringar
- En eller flera rapportsektioner [Företagsadministratören kan göra rapportsektioner, t.ex. Godkända registreringar efter affärsstorlek (stapeldiagram), Godkända registreringar efter ålder (stapeldiagram), Registreringar efter status (cirkeldiagram), Registreringar som resulterar i vinst (efter period) (stapeldiagram) eller Antal (#) registreringar (per period) (stapeldiagram).]

Lägga till sektioner på hemsidan för affärsregistreringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för affärsregistreringar, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan för affärsregistreringar.

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för affärsregistreringar

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för affärsregistreringar.
- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för affärsregistreringar. Klicka sedan på Spara.

Hantera affärsregistreringar

Utför följande uppgifter för att hantera affärsregistreringar:

- [Skapa affärsregistreringar](#) (på sidan 349)
- [Skicka affärsregistreringar för godkännande](#) (på sidan 350)
- [Godkänna affärsregistreringar](#) (på sidan 351)
- [Returnera affärsregistreringar](#) (på sidan 352)
- [Avvisa affärsregistreringar](#) (på sidan 352)
- [Skicka affärsregistreringar igen](#) (på sidan 353)
- [Avbryta affärsregistreringar](#) (på sidan 353)
- [Avsluta perioden för affärsregistreringar](#) (på sidan 354)
- [Uppdatera affärsregistreringar](#) (på sidan 354)
- [Länka produkter till affärsregistreringar](#) (på sidan 354)
- [Beräkna affärens storlek](#) (på sidan 355)
- [Associera affärsregistreringar med affärsmöjligheter](#) (på sidan 356)
- [Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter](#) (på sidan 356)
- [Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar](#) (på sidan 357)
- [Fält för affärsregistrering](#) (på sidan 358)

Skapa affärsregistreringar

I Oracle CRM On Demand skapar partner affärsregistreringar genom att registrera information i ett formulär. Partnern kan öppna formuläret från olika områden i applikationen, beroende på vad partnern arbetar med och vad partnern vill göra. I det här avsnittet beskrivs hur det går till att skapa en affärsregistrering via fliken Affärsregistreringar. Partner kan också skapa affärsregistreringar på andra sätt. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39).

När en partner skapar en affärsregistrering kan partnern göra den fristående eller koppla den till en affärsmöjlighet. Partnern skapar en fristående registrering när partnern tror att han eller hon tror att en möjligt affär har upptäckts och vill registrera den hos varumärkesägaren. Ägaren betraktar den eventuellt inte som en affärsmöjlighet förrän den har verifierats av en eller flera personer i organisationen.

När partnern tror att han eller hon har upptäckt en affärsmöjlighet men varumärkesägaren inte anser att det är en möjlighet förrän den har verifierats och bekräftats kan partnern skapa en affärsregistrering. Affärsregistreringen innehåller information om både affärsmöjligheten och registreringen. I ett visst skede skickar partnern registreringen för godkännande och, i förekommande fall, godkänner varumärkesägaren den. Innan affärsregistreringen slutgodkänns kopplar ägaren den till en affärsmöjlighet.

Så här skapar du en affärsregistrering

- 1 Klicka på Ny på listsidan för affärsregistreringar.

2 Fyll uppgifterna i formuläret för affärsregistreringar.

- a** Om affärsregistreringen är avsedd för en befintlig affärsmöjlighet markerar du affärsmöjligheten i fältet Associerad affärsmöjlighet. I fältet visas bara affärsmöjligheter som du kan visa. Det anpassade fältet fylls automatiskt i med namnet på kunden som är kopplad till affärsmöjligheten.
- b** Om affärsregistreringen är avsedd för en ny affärsmöjlighet (eller en affärsmöjlighet som du inte kan visa) markerar du kryssrutan Ny affärsmöjlighet och anger informationen nedan i sektionen Information om affärsmöjlighet.
 - Valuta
 - Affärens storlek
 - Stängningsdatum
 - Produktintresse
 - Nästa steg
- c** Om affärsregistreringen är avsedd för en ny affärsmöjlighet kan den gälla en ny eller befintlig kund. Om den gäller en befintlig kund markerar du kunden i fältet Associerad kund. Om registreringen gäller en ny kund markerar du kryssrutan Ny kund och fyller sedan i följande fält i informationssektionen för nytt företag:

Mer information om fälten för affärsregistrering finns i [Fält för affärsregistrering](#) (på sidan 358).

3 Spara posten.

Skicka affärsregistreringar för godkännande

En *affärsregistrering* är en begäran från en partner om att varumärkesägaren ska ge partnern ensamrätt till en affärsmöjlighet. Begäran kan beviljas eller avslås. De flesta företag har noggrant utarbetade rutiner för sådana begäranden. Vanligtvis utvärderar en eller två personer hos varumärkesägaren begäran och bestämmer om den ska godkännas. I små företag är det oftast samma personer som godkänner alla registreringar. I stora företag är det vanligare att olika godkännare godkänner olika registreringar, baserat på en rad faktorer, till exempel affärens storlek, partner, produkter och så vidare.

Innan du börjar. Skapa affärsregistreringen. Mer information om hur du skapar affärsregistreringar finns [Skapa affärsregistrering](#) (finns "[Skapa affärsregistreringar](#)" på sidan 349). Skapa en arbetsflödesregel som utser en användare till godkännare av affärsregistreringar. Mer information om hur du skapar arbetsflödesregler finns i [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258).

Så här skickar du affärsregistreringar för godkännande

- 1** Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan.

När statusen ändras till Skickad startas godkännandeprocessen. Alla med uppdateringsåtkomst till affärsregistreringen kan starta processen.
- 2** Klicka på Spara.

När fältet Sändningsstatus har ändrats till Skickad inträffar följande:

- Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
- Sänddatumet får samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
- Registreringen skickas. Rätt användare anges i fältet Godkännare för affärsregistreringen med hjälp av en arbetsflödesregel.
- Godkännaren läggs till i teamet för affärsregistreringen om godkännaren inte redan finns där.
- Om en arbetsflödesregel har ställts in skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Godkänna affärsregistreringar

Fler än en person i företaget kan behöva godkänna en affärsregistrering innan registreringen kan betraktas som en gällande affärsmöjlighet. För närvarande är sändningen av godkännandena en helt manuell process och bara en godkännare åt gången kan anges. Fältet för den aktuella godkännaren måste ändras manuellt för att en begäran ska kunna skickas vidare i godkännandekedjan.

Obs! Du uppnår godkännande på fler nivåer genom att varje godkännare i godkännandekedjan uppdaterar fältet Godkännare för nästa godkännare i kedjan.

En affärsregistrering kan bara godkännas om den har kopplats till en affärsmöjlighet. Om registreringen inte har kopplats till en affärsmöjlighet (om det till exempel är en fristående registrering) måste den kopplas till en befintlig affärsmöjlighet eller omvandlas till en affärsmöjlighet manuellt. Mer information om hur du konverterar en affärsregistrering till en affärsmöjlighet finns i [Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter](#) (på sidan 356). När en affärsregistrering slutligen godkänns blir affärsmöjligheten som har kopplats till registreringen synlig för partnerorganisationen eftersom partneranvändarna kan behöva använda affärsmöjligheten.

Obs! Den tillhörande affärsmöjligheten blir bara synlig för partnerorganisationen när affärsregistreringen godkänns. När registreringen antingen returneras eller avslås kan inte affärsmöjligheten visas.

Innan du börjar. Affärsregistreringens sändningsstatus måste vara Skickad innan du kan godkänna den.

Så här godkänner du affärsregistreringar

- 1 Markera Godkänd i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar.
- 2 Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Godkänd görs följande:

- Oracle CRM On Demand validerar att sändningsstatusen är Skickad. Om statusen har ett annat värde misslyckas valideringen och ett felmeddelande skapas.
- Oracle CRM On Demand validerar att en affärsmöjlighet anges i fältet Associerad affärsmöjlighet.
- Oracle CRM On Demand validerar att affärsmöjligheten i fältet Associerad affärsmöjlighet inte redan har kopplats till en godkänd affärsregistrering.
- Kryssrutan Registrerad i affärsmöjlighetsrubriken är markerad.

- Fältet Förfallodatum för registrering i affärsmöjlighetshuvudet fylls i med utgångsdatumet för den godkända registreringen.
- Partnerinformationen från den godkända registreringen kopieras till affärsmöjlighetshuvudet.
- Den slutliga godkännaren ändras till den aktuella användaren. Fältet Aktuell godkännare ändras inte.
- Datumet för godkännandet ändras till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som bevakar godkännandet.
- Om en arbetsflödesregel har ställts in skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Returnera affärsregistreringar

När en affärsregistrering går genom godkännandekedjan kan en godkännare returnera registreringen till skaparen för att ändra parametrarna för affärsregistreringen.

Innan du börjar. Affärsregistreringen måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här returnerar du affärsregistreringar

- Markera Returnerad i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar. Sedan klickar du på Spara.

När du har ändrat statusen till Returnerad görs följande:

- Registreringens sändningsstatus är Inte skickad.
- Datumet tas bort från fältet Godkänd den. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
- En uppgiftspost skapas för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- Om en arbetsflödesregel har ställts in skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Den som har skapat affärsregistreringen kan nu uppdatera den och skicka den igen. Mer information om att skicka affärsregistreringar finns i [Skicka affärsregistreringar för godkännande](#) (på sidan 350).

Avvisa affärsregistreringar

När en affärsregistrering går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå registreringen.

Innan du börjar. Affärsregistreringen måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här avslår du affärsregistreringar

- Markera Avslagen i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar. Sedan klickar du på Spara.

När du har ändrat statusen till Avslagen görs följande:

- Registreringen behåller sändningsstatusen Skickad.
- Datumet tas bort från fältet Godkänd den. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.

- En uppgiftspost skapas för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- Om en arbetsflödesregel har ställts in skapas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Skicka affärsregistreringar igen

När en affärsregistrering behandlas i godkännandeprocessen kan godkännaren begära in ytterligare information för att kunna godkänna eller avvisa registreringen. I sådana fall kan godkännaren skicka tillbaka registreringen till ägaren och ange orsaken till returen. Registreringens ägaren kan också återkalla registreringen för att kunna ange mer information.

När registreringen har returnerats eller återkallats kan ägaren uppdatera den. Efter uppdateringen kan ägaren skicka registreringen för godkännande igen.

Innan du börjar. Affärsregistreringens sändningsstatus måste vara antingen Återkallad eller Inte skickad.

Så här skickar du affärsregistreringar igen

- 1 Lägg till den begärda informationen på redigeringssidan för affärsregistreringar.
- 2 Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan.

När statusen ändras till Skickad startas godkännandeprocessen. Alla med uppdateringsåtkomst till affärsregistreringen kan starta processen. Klicka sedan på Spara.

När fältet Sändningsstatus har ändrats till Skickad inträffar följande:

- Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
- Sänddatumet får samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
- Registreringen skickas. Rätt användare anges i fältet Godkännare för affärsregistreringen med hjälp av ett arbetsflöde.
- Godkännaren läggs till i teamet för affärsregistreringen om godkännaren inte redan finns där.
- Om en arbetsflödesregel har ställts in skickas e-postmeddelanden med hjälp av regeln.

Avbryta affärsregistreringar

Varumärkesägare kan avbryta affärsregistreringar när fältet Godkännandestatus har något av följande värden:

- Avvaktar godkännande
- Godkända

När godkännandestatusen har ett annat värde går det inte att avbryta en affärsregistrering.

Så här avbryter du affärsregistreringar

- Välj Avbruten i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar. Sedan klickar du på Spara.

När en godkänd affärsregistrering har avbrutits uppdateras den associerade affärsmöjligheten så här:

- Kryssrutan Registrerad är inte markerad.
- Datumet i fältet Förfallodatum för registrering i affärsmöjlighetsrubriken återställs till ett nullvärde.
- Fältet Registrerad partner får ett nullvärde.

Avsluta perioden för affärsregistreringar

Du kan när som helst avsluta perioden för affärsregistreringar.

Så här avslutar du perioden för affärsregistreringar

- Markera Utgången i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för affärsregistreringar. Sedan klickar du på Spara.

När du ändrar statusen till Utgången görs följande:

- Kryssrutan Registrerad i affärsmöjlighetsrubriken markeras inte.
- Datumet i fältet Förfallodatum för registrering i affärsmöjlighetsrubriken återställs till ett nullvärde.
- Fältet Registrerad partner i affärsmöjlighetsrubriken återställs till ett nullvärde.

Uppdatera affärsregistreringar

När du skapar en affärsregistrering är det inte säkert att du har all information till hands. Dessutom går det inte att lägga till produktinformation i en registrering förrän affärsregistreringen har skapats. Därför kan du granska och ändra en affärsregistrering som är synlig för dig i Oracle CRM On Demand.

När en affärsregistrering har statusen Inte skickad eller Återkallad kan du redigera registreringen eller lägga till eller ta bort intäktsrader. Om en registrering har en annan status kan du inte ändra den.

Så här uppdaterar du en affärsregistrering

- 1 Klicka på Redigera på listsidan för affärsregistreringar.
- 2 Ändra registreringen på redigeringssidan för affärsregistreringar och klicka sedan på Spara.

Länka produkter till affärsregistreringar

När du registrerar en ny affärsmöjlighet har du en viss uppfattning om vilken typ och vilken mängd av en produkt som kundämnet är intresserat av. Det är viktigt att sparar den här informationen om affärsregistreringen, eftersom många företag granskar produkterna medan de funderar på godkännande av

registreringen. Eftersom en affärsregistreringen kan konverteras till en affärsmöjlighet innan det slutliga godkännandet är det viktigt att du sparar produktlinjeinformationen om affären så att den kan kopieras till affärsmöjligheten vid konverteringen.

Innan du börjar. Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om produktintäkter tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan klickar du på länken Redigera layout och lägger till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Skapa affärsregistreringen och ange statusen Inte skickad eller Återkallad. Du kan lägga till produktlinjer i affärsregistreringen efter att den har skapats, men innan den skickas för godkännande.

Så här länkar du produkter till affärsregistreringar

- 1 Klicka på Lägg till i sektionen för produktintäkter på detaljsidan för affärsregistreringar.
- 2 I fältet fälten anger du produktnamn, kvantitet och pris för produkten som du vill länka till affärsregistreringen. Sedan klickar du på Spara.

Mer information om hur du länkar poster finns i [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63).

Beräkna affärens storlek

En affärsregistrering kan ha noll, en, eller flera associerade rader. Varje produktrad kan ha ett associerat intäktsvärde. Du kan ange affärens storlek i affärsregistreringens huvud så att den är lika med summan av alla intäktsrader, med rätt valuta.

Innan du börjar. Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om produktintäkter tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan klickar du på länken Redigera layout och lägger till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här beräknar du affärens storlek

- 1 Klicka på Uppdatera affärsstorlek i sektionen för produktintäkter på detaljsidan för affärsregistreringar.

Oracle CRM On Demand hämtar intäkten från alla rader och konverterar den till affärens valuta (som anges i registreringshuvudet). Vid konverteringen tar Oracle CRM On Demand hänsyn till radens växlingsdatum. Om ett växlingsdatum har angetts för raden används det datumets växlingskurs vid konverteringen. Om inget växlingsdatum har angetts använder Oracle CRM On Demand det aktuella datumet för konverteringsberäkningarna.

Den konverterade intäkten från alla rader summeras till en löpande summa och värdet anges i fältet Affärens storlek i registreringshuvudet.

- 2 Klicka på Spara.

Associera affärsregistreringar med affärsmöjligheter

I Oracle CRM On Demand kan du associera befintliga affärsregistreringar med befintliga affärsmöjligheter och ändra befintliga associationer mellan dem. En affär kan även associeras med en felaktig affärsmöjlighet.

Så här associerar du affärsregistreringar med affärsmöjligheter

- 1 På listsidan för affärsregistreringar klickar du på Redigera för den affärsregistrering som du vill arbeta med.
- 2 I fältet Associerad affärsmöjlighet på redigeringssidan för affärsregistreringar söker du efter och väljer den affärsmöjlighet som du vill associera affärsregistreringen med. Sedan klickar du på Spara.

Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter

Om din användarroll har rätt inställningar kan du skapa konto-, kontakt- och affärsmöjlighetsposter eller slå samman affärsregistreringar med befintliga poster genom att konvertera affärsregistreringsposten. Beroende på ditt företags inställningar kan den nya affärsmöjlighetsposten inkludera information som påverkar beräkningarna av intäkter.

Innan du börjar. Gör följande:

- Skapa affärsregistreringen. Mer information om hur du skapar affärsregistreringar finns i [Skapa en affärsregistrering](#) (finns "Skapa affärsregistreringar" på sidan 349).
- Ställ in användarrollen och åtkomstprofilen. Mer information om inställningarna finns i [Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar](#) (på sidan 357).

Så här konverterar du en affärsregistrering till ett konto, en kontakt eller en affärsmöjlighet

- 1 Välj den affärsregistrering som du vill konvertera i sektionen Alla affärsregistreringar på hemsidan för affärsregistreringar.

Information om hur du väljer affärsregistreringar finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Klicka på Konvertera till affärsregistrering på detaljsidan för affärsregistreringar.

- 3 Gör något av följande på sidan för konvertering av affärsregistreringar:

- Om du vill skapa nya konto- och kontaktposter för affärsregistreringen markerar du alternativen Skapa nytt konto automatiskt och Skapa ny kontakt automatiskt.

I sektionen Konto visas som standard fältet för associerat företag för affärsregistreringen i fältet Associerat konto. I sektionen Kontakt visas som standard förnamn och efternamn för affärsregistreringen.

- Om du vill skapa en ny affärsmöjlighet och koppla affärsmöjligheten till ett befintligt konto eller en befintlig kontakt markerar du alternativen Använd befintligt konto och Använd befintlig kontakt.

Om registreringsposten har ett associerat konto visas kontot i fältet Associerat konto. Om registreringsposten har en associerad kontakt visas kontakten i fältet Associerad kontakt.

- Om du vill koppla affärsregistreringen till ett annat konto eller en annan kontakt klickar du på sökikonen bredvid fältet Associerat konto eller fältet Associerad kontakt och väljer ett annat konto eller kontakt. Kontrollera att rätt namn visas i fälten Associerat konto och Associerad kontakt och att alternativen Använd befintligt konto och Använd befintlig kontakt är markerade.

- 4 Om du vill konvertera affärsregistreringen till en affärsmöjlighet markerar du kryssrutan Skapa ny affärsm. automatiskt. Fyll sedan i fälten.

Affärsregistreringens namn visas som standard i fältet Affärsmöjlighet. Data i fälten för intäkt, stängningsdatum, nästa steg och beskrivning hämtas också till affärsmöjlighetsposten. Du kan redigera informationen på konverteringssidan för affärsregistreringar. Du kan också koppla affärsregistreringen till en befintlig affärsmöjlighet. Gör så här:

- a Markera alternativet för befintlig affärsmöjlighet
- b Markera en affärsmöjlighet med hjälp av sökikonen bredvid fältet Associerad affärsmöjlighet.

- 5 Konvertera affärsregistreringen genom att klicka på Spara.

Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar

När du vill konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter måste du ha rätt inställningar i dina åtkomstprofiler och din användarroll. I det här avsnittet beskrivs de nödvändiga inställningarna.

Inställningar för åtkomstprofiler för konvertering av affärsregistreringar

De åtkomstnivåer som gör att du kan konvertera affärsregistreringar visas i tabellerna nedan. Inställningarna måste göras både i standardåtkomstprofilen och i din ägaråtkomstprofil.

I följande tabell visas de åtkomstnivåinställningar du måste göra för att kunna konvertera affärsregistreringar.

Posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Läs och redigera
Kontakt	Läs och redigera
Affärsregistrering	Läs och redigera
Affärsmöjlighet	Läs och redigera

I tabellen nedan visas de åtkomstnivåinställningar för posttyper med relaterad information du måste göra för att kunna konvertera affärsregistreringar.

Posttyp	Relaterad information, posttyp	Åtkomstnivå
---------	--------------------------------	-------------

Posttyp	Relaterad information, posttyp	Åtkomstnivå
Konto	– adresser	Läs, skapa och redigera
Kontakt	Konton	Läs och skapa
	– adresser	Läs, skapa och redigera
Affärsmöjlighet	Intäkt	Läs och redigera
	Kontakt	Läs och skapa

Inställningar av användarroller för konvertering av affärsregistreringar

Rollinställningarna som gör att du kan konvertera affärsregistreringar är följande:

- Rollen måste ha behörigheten för PRM-affärsregistrering: konvertera affärsregistreringar.
- Posttypsåtkomsten för rollen måste ha följande inställningar:
 - Kryssrutan Har åtkomst måste vara markerad för posttypen Affärsregistrering i alla konverteringar.
 - När du vill konvertera (det vill säga länka) affärsregistreringar till befintliga affärsmöjligheter måste kryssrutan Har åtkomst vara markerad för posttypen Affärsmöjlighet.
 - När du vill konvertera affärsregistreringar till nya affärsmöjligheter måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Affärsmöjlighet.
 - När du vill konvertera affärsregistreringar till befintliga konton måste kryssrutan Har åtkomst vara markerad för posttypen Konto.
 - När du vill konvertera affärsregistreringar till nya konton måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Konto.
 - När du vill konvertera affärsregistreringar till befintliga kontakter måste kryssrutan Har åtkomst vara markerad för posttypen Kontakt.
 - När du vill konvertera affärsregistreringar till nya kontakter måste kryssrutorna Har åtkomst och Kan skapa vara markerade för posttypen Kontakt.

Fält för affärsregistrering

Använd redigeringssidan för affärsregistrering om du vill lägga till en affärsregistrering eller uppdatera detaljerna för en befintlig affärsregistrering. På redigeringssidan för affärsregistrering visas en fullständig uppsättning fält för en affärsregistrering.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Information om affärsregistrering	
Namn	Namnet på affärsregistreringen. För att undvika dubletter ska du se till att följa de konventioner som företaget har för förkortningar, stora bokstäver, osv.
Typ	Typ av affärsregistrering. Alternativen inkluderar: Standard och Icke-standard.
Sändningsstatus	Sändningsstatus för affärsregistreringen. Alternativen inkluderar: Inte skickad, Skickad och Återkallad.
Sista datum	Datomet då affärsregistreringen upphör.
Specialpris begärt	Anger om särskild prissättning har begärts för affärsregistreringen.
Associerat kundämne	Ett unikt id för kundämnet som ledde till affärsregistreringen.
ID	Det unika id:t för affärsregistreringen.
Huvudpartner	Partnerkontot som upptäckte affärsregistreringen. Partnern som upptäckte affärsregistreringen kanske inte längre äger den.
Plats för huvudpartner	Platsen för det ursprungliga partnerkontot.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som affärsregistreringen är kopplad till.
Mål	Målsättningen som är associerad med affärsregistreringen.
Support begärd	Anger om support har begärts för affärsregistreringen före försäljning.
Information om affärsmöjlighet	
Associerad affärsmöjlighet	Namnet på den affärsmöjlighet som affärsregistreringen är associerad med.
Ny affärsmöjlighet	Anger om den affärsmöjlighet som är associerad med affärsregistreringen är ny.
Valuta	Vald valuta för den affärsmöjlighet som affärsregistreringen är associerad med.
Affärens storlek	Affärens storlek i den valda valutan.
Avslutsdatum	Stängningsdatumet för den affärsmöjlighet som affärsregistreringen är associerad med.
Produktintresse	Det produktområde som den möjliga kunden är intresserad av.
Nästa steg	Nästa logiska steg i säljprocessen för den affärsmöjlighet som är associerad med affärsregistreringen.
Kundinformation	

Fält	Beskrivning
Associerad kund	Namnet på den kundorganisation som är associerad med affärsregistreringen.
Ny kund	Anger om affärsregistreringen är för en ny kundorganisation.
Företag	Namnet på kundorganisationen.
Land	Det land där kundorganisationen har sitt säte.
Gata	Kundorganisationens gatuadress.
Ort	Orten i kundorganisationens adress.
Delstat	Delstaten i kundorganisationens adress.
Postnr	Postnumret i kundorganisationens adress.
Associerad kontakt	Namnet på en associerad kontakt.
Ny kontakt	Anger om det här är en ny kontakt.
Titel	Anger den korrekta hälsningsfrasen.
Förnamn	Kundens förnamn.
Mellannamn	Kundens mellannamn.
Efternamn	Kundkontaktens efternamn.
Befattning	Kundkontaktens befattning.
E-post	Kundkontaktens e-postadress.
Telefonnr	Kundkontaktens telefonnummer.
Mobiltelefon	Kundkontaktens mobiltelefonnummer.
Faxnr	Kundkontaktens faxnummer.
Godkännandeinformation	
Godkännandestatus	Den aktuella statusen för godkännandet av affärsregistreringen.
Aktuell godkännare	Namnet på den person som måste godkänna affärsregistreringen härnäst.
Slutgodkännare	Namnet på den person som gav affärsregistreringen det slutliga godkännandet.
Skickat datum	Datumet då affärsregistreringen skickades för godkännande.
Godkänt den	Datumet då affärsregistreringen slutligen godkändes.
Avslagsorsak	Orsaken till att affärsregistreringen avslogs.

Fält	Beskrivning
Beskrivning	Ytterligare information om affärsregistreringen. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.
Mer information	
Ägare	Namnet på ägaren till affärsregistreringen. Ägaren kan inte uppdatera posten, överföra posten till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan dock justeras för att begränsa eller utöka en användares åtkomst. Det här värdet påverkar vilka poster som inkluderas i rapporterna som du eller dina chefer kör från sidorna Rapport och Infopanel.
Ägare, partnerkonto	Namnet på det partnerkonto som äger affärsregistreringen.
Ursprungligt partnerkonto	Namnet på det partnerkonto som upptäckte affärsregistreringen. Partnern som upptäckte affärsregistreringen kanske inte längre äger den.
Skapad	Namnet på den person som skapade affärsregistreringen.
Ändrad	Namnet på den person som senast ändrade affärsregistreringen.
Beskrivning	Ange ytterligare information om affärsregistreringen.

Finansieringsbegäranden

Marknadsutvecklingsfonder (MDF) ger varumärkesägare möjlighet att göra marknadsföringsfonder tillgängliga för en partner på ett organiserat sätt, så att partnern kan sälja varumärkesägarens produkter i angivna geografiska områden, eller så att partnern kan marknadsföra varumärket. En *finansieringsbegäran* är en begäran om finansiering från en partner till en varumärkesägare.

Partner kan begära förgodkännanden för att finansiera marknadsföringsaktiviteter. I finansieringsbegäran anges detaljer för marknadsföringsaktiviteten samt den beräknade kostnaden. Finansieringsbegäran dirigeras sedan genom en godkännandeprocess. Varumärkesägaren tillhandahåller den godkända finansieringen för begäran, och kan godkänna, avslå eller returnera den.

När marknadsföringsaktiviteterna är klara kan partner skapa krav för att lösa in de spenderade pengarna som förgodkändes av varumärkesägaren. Kraven skapas för en viss finansieringsbegäran eller är helt oberoende. En finansieringsbegäran kan bara ha ett associerat krav. När kravet är godkänt debiteras finansieringen med den associerade finansieringsbegäran.

Arbeta med hemsidan för finansieringsbegäranden

Hemsidan för finansieringsbegäranden är utgångspunkten för hanteringen av marknadsutvecklingsmedel.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansieringsbegäranden. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en finansieringsbegäran

Du kan skapa en finansieringsbegäran genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansieringsbegäranden. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och Fält för finansieringsbegäranden.

Arbeta med listor över finansieringsbegäranden

I sektionen Listor över finansieringsbegäranden visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansieringsbegäranden.

Lista över finansieringsbegäranden	Beskrivning
Alla finansieringsbegäranden	I den här listan visas alla poster du har behörighet att visa, oavsett vem som äger listan. Finansieringsbegärandena filtreras inte.
Nyligen skapade finansieringsbegäranden	Filtrerar alla finansieringsbegäranden, sorterade efter skapandedatum.
Nyligen ändrade finansieringsbegäranden	Filtrerar alla finansieringsbegäranden, sorterade efter ändringsdatum.
Mina finansieringsbegäranden	Filtrerar finansieringsbegäranden med ditt namn i fältet Ägare.
Mina nyligen skapade finansieringsbegäranden	Filtrerar finansieringsbegäranden med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter skapandedatum.
Mina nyligen ändrade finansieringsbegäranden	Filtrerar finansieringsbegäranden med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Alla avvaktande finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.
Mina avvaktande finansieringsbegäranden	Finansieringsbegäranden som du äger med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.
Mina godkända finansieringsbegäranden	Alla godkända finansieringsbegäranden som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa sektionen Mina nyligen ändrade finansieringsbegäranden

I sektionen Mina nyligen ändrade finansieringsbegäranden visas de finansieringsbegäranden som du äger och som nyligen ändrats. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Visa sektionen Mina avvaktande finansieringsbegäranden

I sektionen Mina avvaktande finansieringsbegäranden visas de finansieringsbegäranden som du äger och som har godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för finansieringsbegäranden

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för finansieringsbegäranden:

- Listor över finansieringsbegäranden
- Alla avvaktande finansieringsbegäranden
- Nyligen skapade finansieringsbegäranden
- Nyligen ändrade finansieringsbegäranden
- Mina avvaktande finansieringsbegäranden
- Mina godkända finansieringsbegäranden
- Mina nyligen skapade finansieringsbegäranden
- Mina nyligen ändrade finansieringsbegäranden
- Finansieringsbegäranden som avvaktar mitt godkännande

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansieringsbegäranden

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansieringsbegäranden.
- 2 På sidan för hemsideslayouten för finansieringsbegäranden klickar du på pilarna för att lägga till eller ta bort sektioner och för att ordna sektionerna på sidan. Klicka sedan på Spara.

Hantera finansieringsbegäranden

Utför följande uppgifter för att hantera finansieringsbegäranden:

- [Skicka finansieringsbegäranden för godkännande](#) (på sidan 364)
- [Återkalla finansieringsbegäranden](#) (på sidan 365)
- [Returnera finansieringsbegäranden](#) (på sidan 365)
- [Avslå finansieringsbegäranden](#) (på sidan 366)

- [Godkänna finansieringsbegäranden](#) (på sidan 367)
- [Avbryta finansieringsbegäranden](#) (på sidan 367)
- [Skicka krav för finansieringsbegäranden](#) (på sidan 368)
- [Avvisa krav för finansieringsbegäranden](#) (på sidan 369)
- [Godkänna krav för finansieringsbegäranden](#) (på sidan 369)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i [Arbeta med poster](#) (på sidan 38).

Procedurer som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 93)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Skicka finansieringsbegäranden för godkännande

Partner kan begära att finansieringen av marknadsföringsaktiviteter förhandsgodkänns genom att skicka en begäran. En finansieringsbegäran innehåller uppgifter om aktiviteten och beloppet som partnern tror kommer att behövas.

Innan du börjar. Skapa finansieringsbegäran. Skapa ett arbetsflöde som utser en användare till godkännare av begäran. Mer information om hur du skapar arbetsflödesregler finns i [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258).

Så här skickar du en finansieringsbegäran för godkännande

- 1 Välj den finansieringsbegäran som du vill skicka från sektionen Alla finansieringsbegäran på hemsidan för finansieringsbegäranden.

Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
- 3 Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara. När du har ändrat fältet Sändningsstatus till Skickad och sparat posten händer följande:
 - Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
 - Sänddatumet får automatiskt samma värde som den aktuella tidsstämpeln.

- Finansieringsbegäran skickas. Fältet Godkännare fylls i med rätt användare med hjälp av en arbetsflödesregel för begäran.
- Godkännaren läggs till i teamet om godkännaren inte redan ingår där.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Finansieringsbegäran visas i listan över poster som väntar på en åtgärd från godkännaren och är skrivskyddad för partnern (ägaren). Det går inte att uppdatera begäran vid detta tillfälle (till exempel uppdatera beloppen, ändra finansiering med mera). Partnern kan bara ändra en skickad begäran när den har återkallats.

Återkalla finansieringsbegäranden

Du kan återkalla en finansieringsbegäran när den har skickats för godkännande, men innan den har godkänts. När du har återkallat begäran kan du fortsätta uppdatera den och skicka den för godkännande igen.

Innan du börjar. Finansieringsbegäran måste ha sändningsstatusen Skickad och godkännandestatusen Avvaktar godkännande.

Så här återkallar du en finansieringsbegäran

- 1 Välj den finansieringsbegäran som du vill återkalla i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.
Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
- 3 Markera Återkallad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara.
När du har ändrat sändningsstatusen till Återkallad händer följande:
 - Godkännandestatusen återställs till ett nullvärde.
 - En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som bevakar åtgärden (om den har konfigurerats).
 - En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden (om den har konfigurerats).

Nu kan du uppdatera finansieringsbegäran och skicka den igen. Mer information om att skicka begäranden om särskild prissättning finns i [Skicka finansieringsbegäranden för godkännande](#) (på sidan 364).

Returnera finansieringsbegäranden

När en finansieringsbegäran går genom godkännandekedjan kan en godkännare returnera den till ägaren för ändringar eller ytterligare information.

Innan du börjar. Finansieringsbegäran måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här returnerar du en finansieringsbegäran

- 1 Välj den finansieringsbegäran som du vill returnera i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.

- 3 Markera Returnerad i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Returnerad och klickar på Spara görs följande:

- Finansieringsbegärans sändningstatus är Inte skickad.
- Datumet tas bort från fältet Datum för förhandsgodkännande. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
- En uppgiftspost skapas för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Nu kan ägaren till finansieringsbegäran uppdatera den och skicka den igen. Mer information om att skicka finansieringsbegäranden finns i [Skicka finansieringsbegäranden för godkännande](#) (på sidan 364).

Avslå finansieringsbegäranden

När en begäran för marknadsutvecklingsfond (MDF) går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå den om det begärda beloppet för marknadsföringsaktiviteten inte kan beviljas.

Innan du börjar. Finansieringsbegäran måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här avslår du en finansieringsbegäran

- 1 Välj den finansieringsbegäran som du vill avslå i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.

- 3 Markera Avslagen i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Avslagen och klickar på Spara görs följande:

- Finansieringsbegäran behåller sändningsstatusen Skickad.
- Datumet tas bort från fältet Datum för förhandsgodkännande. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
- En uppgiftspost skapas för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När finansieringsbegäran har avslagits är den skrivskyddad för ägaren och inga uppdateringar tillåts.

Godkänna finansieringsbegäranden

En godkännare kan förhandsgodkänna en finansieringsbegäran och tilldela marknadsaktiviteten ett belopp. För närvarande är dirigeringen av finansieringsbegärandena en manuell process. Endast en godkännandenivå används.

Obs! Du uppnår godkännande på fler nivåer när varje godkännare i godkännandekedjan uppdaterar fältet Godkännare för nästa godkännare i kedjan.

Innan du börjar. Finansieringsbegärans sändningsstatus måste vara Skickad innan du kan godkänna den.

Så här godkänner du en finansieringsbegäran

- 1 Välj den finansieringsbegäran som du vill godkänna i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
- 3 Ange ett belopp i fältet Förhandsgodkänt belopp på redigeringssidan för finansieringsbegäran.
- 4 Markera Godkänd i fältet Godkännandestatus och klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Godkänd görs följande:

- Oracle CRM On Demand validerar att sändningsstatusen är Skickad. Om statusen har ett annat värde misslyckas valideringen och ett felmeddelande skapas.
- Oracle CRM On Demand validerar att det förhandsgodkända beloppet inte överskrider godkännarens beloppsgräns och att godkännandet inte resulterar i ett negativt saldo. Om valideringen misslyckas skapas ett felmeddelande.
- Fältet Senast godkänd av ändras till den aktuella användaren. Fältet Aktuell godkännare ändras inte.
- Datumet för förhandsgodkännandet ändras till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
- Ett arbetsflöde skapar en ny uppgift som bevakar godkännandet.
- Ett arbetsflöde skickar e-postmeddelanden.

När finansieringsbegäran har godkänts skrivskyddas den. Det går inte att ändra den utom när ett relaterat krav skickas eller om utgångsdatumet förlängs.

Avbryta finansieringsbegäranden

Varumärkesägaren kan avbryta en finansieringsbegäran när som helst om begäran inte längre är giltig.

Innan du börjar. Finansieringsbegärans godkännandestatus måste vara Godkänd.

Så här avbryter du en finansieringsbegäran

- 1 Välj den finansieringsbegäran som du vill avbryta i sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.

- 3 Markera Avbruten i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Avbruten görs följande:

- Oracle CRM On Demand kontrollerar att godkännandestatusen är Godkänd.
- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som åtgärden.
- Ett arbetsflöde skickar e-postmeddelanden.

När finansieringsbegäran har avbrutits är den skrivskyddad och inga uppdateringar tillåts.

Skicka krav för finansieringsbegäranden

Partner skapar krav för att lösa in de förgodkända pengarna som spenderades på marknadsföringsaktiviteter. Kraven skapas för en viss finansieringsbegäran eller är helt oberoende.

Så här skickar du ett krav för en finansieringsbegäran

- 1 Välj den finansieringsbegäran som du vill skicka ett krav för från sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.

Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.

- 3 Ange ett belopp i fältet Totalt begärt kravbelopp på redigeringssidan för finansieringsbegäran.

- 4 Välj Krav skickat i fältet Kravstatus och klicka på Spara.

När fältet Kravstatus har ändrats till Krav skickat och posten har sparats inträffar följande:

- Finansieringsbegäran skickas.
- Fältet Godkännare fylls i med rätt användare med hjälp av en arbetsflödesregel för begäran.
- Godkännaren läggs till i teamet om godkännaren inte redan ingår där.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Avvisa krav för finansieringsbegäranden

När en begäran för marknadsutvecklingsfond (MDF) går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå den.

Innan du börjar. Finansieringsbegäran för marknadsutvecklingsfonden måste ha kravstatusen Krav skickat.

Så här avslår du krav för begäranden för marknadsutvecklingsfond

- 1 Välj den finansieringsbegäran som du vill avslå en begäran för från sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.
Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
- 3 Markera Krav avslaget i fältet Kravstatus på redigeringssidan för finansieringsbegäran. Klicka på Spara.

När du ändrar kravstatusen till Krav avslaget och klickar på Spara händer följande: en arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Godkänna krav för finansieringsbegäranden

En godkännare kan godkänna en finansieringsbegäran och erbjuda partnern kredit. För tillfället stöds bara en godkännandenivå för finansieringsbegäranden.

Innan du börjar. Finansieringsbegärans sändningsstatus måste vara Krav skickat innan du kan godkänna den.

Så här godkänner du ett krav för en finansieringsbegäran

- 1 Välj den finansieringsbegäran som du vill godkänna ett krav för från sektionen för alla finansieringsbegäranden på hemsidan för finansieringsbegäranden.
Information om hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Klicka på knappen Redigera på detaljsidan för finansieringsbegäran.
- 3 Ange ett belopp i fältet Totalt godkänt kravbelopp på redigeringssidan för finansieringsbegäran.
- 4 Välj Krav godkänt i fältet Kravstatus och klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Godkänd görs följande:

- Oracle CRM On Demand validerar att det totala godkända kravbeloppet inte överskrider godkännarens beloppsgräns och att godkännandet inte resulterar i ett negativt saldo. Om valideringen misslyckas genereras ett felmeddelande.
- Datumet för kravbeslutet anges till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När ett krav har godkänts debiterar det fonden som är kopplad till finansieringsbegäran.

Fält för finansieringsbegäranden

Använd redigeringssidan för finansieringsbegäran när du vill lägga till en finansieringsbegäran eller uppdatera detaljerna om en befintlig finansieringsbegäran. På redigeringssidan för finansieringsbegäran visas den fullständiga uppsättningen fält för en finansieringsbegäran.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för finansieringsbegäran	
Id	Identifieraren för en finansieringsbegäran (id).
Begäran	Unikt namn på finansieringsbegäran.
Huvudpartnerkonto	Partnerföretaget som har huvudansvaret för finansieringsbegäran.
Fond	Namnet på medlen som är associerade med finansieringsbegäran.
Sändningsstatus	Sändningens status, till exempel Skickad, Inte skickad eller Återkallad.
Sista datum	Datomet då finansieringsbegäran måste ha godkänts. Som standard är det inställt på dagens datum plus 7 dagar.
Sista datum	Datomet då finansieringsbegäran inte längre är giltig.
Kampanj	Namnet på kampanjen som är associerad med finansieringsbegäran.
Marknadsföringssyfte	Marknadsföringsorsaken till finansieringsbegäran.
Region	Regionen för vilken finansieringsbegäran skapas.
Kategori	Kategorin som finansieringsbegäran tillhör.
Partnerprogram	Namnet på partnerprogrammet som är associerat med finansieringsbegäran.
Valuta för fin.begäran	Den begärda valutan för finansieringsbegäran.
Detaljerad information om finansieringsbegäran	
Startdatum	Datum och tid då marknadsföringsaktiviteten startar. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här

Fält	Beskrivning
	datumet.
Slutdatum	Datum och tid då marknadsföringsaktiviteten slutar. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Begärt belopp	Det totala begärda beloppet för marknadsföringsaktiviteten.
Förhandsgodkänt belopp	Varumärkesägaren anger det totala godkända beloppet för marknadsföringsaktiviteten.
Godkännandestatus	Den aktuella godkännandestatusen för finansieringsbegäran.
Begärandedatum	Datum och tid då finansieringsbegäran skapades.
Skickat datum	Datum och tid då finansieringsbegäran skickades.
Datum för förhandsgodkännande	Datum och tid då finansieringsbegäran förhandsgodkändes.
Godkännare	Namnet på den aktuella godkännaren.
Senast godkänd av	Namnet på den föregående godkännaren.
Orsakskod	Orsaken till att marknadsföringsaktiviteten inte godkändes. Standardvärdena är: Dubblett, Felaktig information, Otillräcklig information och Övrigt.
Kravinformation	
Totalt begärt kravbelopp	Det totala kravbeloppet som partnern begär för marknadsföringsaktiviteten.
Totalt godkänt kravbelopp	Det totala kravbeloppet som varumärkesägaren godkänt för marknadsföringsaktiviteten.
Kravstatus	Kravets aktuella status.
Datum för beslut om skadestånd	Datumet då ett beslut om kravet fattades.
Övrig information	
Ägare	<p>Normalt kan ägaren uppdatera posten, överföra en post till en annan ägare eller ta bort posten. Du kan emellertid justera åtkomstnivåerna så att en användares åtkomst begränsas eller utökas.</p> <p>Det här värdet påverkar vilka poster som ingår i rapporterna som du eller dina chefer kör från rapport- och</p>

Fält	Beskrivning
	infopanelssidorna.
Ändrad	Namnet på personen som skapar eller uppdaterar posten, följt av datumet och klockslaget då posten skapades eller uppdaterades. Värdet genereras i Oracle CRM On Demand.
Beskrivning	Ytterligare information om finansieringsbegäran. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.
Ägare, partnerkonto	Partnerkontot som ägaren arbetar för. Om ägaren är en partner fylls ägarkontot i med namnet på partnerkontot som partnern tillhör.
Kanalchef	Kanalchefen ansvarar för att underhålla relationen mellan parterna och företaget som äger varumärket. Kanalchefer utgör primär kontakt för partnern.
Ursprungligt partnerkonto	Namnet på partnern som startade finansieringsbegäran.

Begäranden om särskild prissättning

Begäranden om särskild prissättning innefattar affärsprocesserna som en partner använder när partnern ber varumärkesägaren om en rabatt på en produkt. En begäran om särskild prissättning kan till exempel vara en reaktion på en tendens om allmänt nedåtgående priser eller en konkurrensutsatt affär. Om varumärkesägaren tillåter de lägre priserna får partnern rabatten efter försäljningen. Det särskilda priset gäller vanligtvis för en auktoriserad produkt, kvantitet, tidslängd och partnern eller slutkunden eller båda.

Begäranden om särskild prissättning innefattar följande faser:

Hantering av begäranden om särskild prissättning. Partnern skapar en begäran om särskild prissättning för en produkt och anger vissa uppgifter, till exempel orsaken till det lägre priset. Varumärkesägaren kan också skapa begäran i parterns ställe. Sedan skickar partnern begäran till varumärkesägaren för godkännande och när begäran har godkänts säljer partnern produkterna till ett nytt lägre pris till kunden. Efter försäljningen kan partnern begära tillbaka skillnaden mellan det ursprungliga priset och det nya godkända priset via en särskilt kravprocess.

Hantering av kravet på prisskillnaden. Partnern skapar ett krav som gäller godkända och öppna begäranden om särskild prissättning för att kunna krediteras för en förlust. Vanligtvis skickas säljpunktsrapporter efter försäljningen med kraven. När kravet har godkänts krediterar varumärkesägaren partnern för skillnaden mellan det ursprungliga priset och det nya godkända priset.

Fördelarna för varumärkesägare och partner med begäranden om särskild prissättning är följande:

- Varumärkesägarna kan stödja sina partner i konkurrensutsatta situationer
- Partner kan köpa produkter och lägga på lager, även om det är troligt att priserna faller i framtiden

Arbeta med hemsidan för begäran om särskild prissättning

Hemsidan för begäran om särskild prissättning är utgångspunkten för hanteringen av begäranden om särskild prissättning.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för begäran om särskild prissättning. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en begäran om särskild prissättning

Du kan skapa en begäran om särskild prissättning genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade begäranden om specialpris. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 386).

Arbeta med Listor över begäranden om särskild prissättning

I sektionen Listor över begäranden om särskild prissättning visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Samtliga standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserade på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för begäranden om särskild prissättning.

Lista över begäranden om särskild prissättning	Beskrivning
Alla begäranden om särskild prissättning	I listan visas alla poster som du har behörighet att visa, oavsett vem som äger listan. I listan filtreras inte begäranden om särskild prissättning.
Nyligen skapade begäranden om specialpris	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning, sorterade efter skapandedatum.
Nyligen ändrade begäranden om specialpris	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning, sorterade efter ändringsdatum.
Mina begäranden om specialpris	Filtrerar begäranden om särskild prissättning med ditt namn i fältet Ägare.
Mina nyligen skapade begäranden om specialpris	Filtrerar begäranden om särskild prissättning med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter skapandedatum.
Mina nyligen ändrade begäranden om specialpris	Filtrerar begäranden om särskild prissättning med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Alla avvaktande begäranden om specialpris	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.
Mina avvaktande begäranden om	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning som du äger med godkännandestatusen Avvaktar

Lista över begäranden om särskild prissättning	Beskrivning
specialpris	godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav.
Mina godkända begäranden om specialpris	Filtrerar alla godkända begäranden om särskild prissättning som du äger.
Begäranden om specialpris som avvaktar mitt godkännande	Filtrerar alla begäranden om särskild prissättning med godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav och där du är nästa godkännare.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa sektionen Mina nyligen ändrade begäranden om specialpris

I sektionen Mina nyligen ändrade begäranden om specialpris visas de begäranden om särskild prissättning som du äger och som nyligen har ändrats. Om du vill expandera listan klickar du på Visa fullständig lista.

Visa sektionen Mina avvaktande begäranden om specialpris

I sektionen Mina avvaktande begäranden om specialpris visas de begäranden om särskild prissättning som du äger och som har godkännandestatusen Avvaktar godkännande eller kravstatusen Skickat skadest.krav. Om du vill expandera listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för begäranden om särskild prissättning

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för begäranden om särskild prissättning:

- Listor över begäranden om särskild prissättning
- Alla avvaktande begäranden om specialpris
- Nyligen skapade begäranden om specialpris
- Nyligen ändrade begäranden om specialpris
- Mina avvaktande begäranden om specialpris
- Mina godkända begäranden om specialpris
- Mina nyligen skapade begäranden om specialpris
- Mina nyligen ändrade begäranden om specialpris

- Begäranden om specialpris som avvaktar mitt godkännande
- En eller flera rapportsektioner (Företagsadministratören kan göra rapportsektioner, exempelvis Analysrapport för begäran om särskild prissättning, tillgängliga på hemsidan för begäranden om särskild prissättning.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för begäranden om särskild prissättning

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för begäranden om särskild prissättning.
- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för begäranden om särskild prissättning. Klicka sedan på Spara.

Hantera begäranden om särskild prissättning

Utför följande uppgifter för att hantera begäranden om särskild prissättning:

- [Länka produkter till begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 376)
- [Länka program till begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 377)
- [Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande](#) (på sidan 377)
- [Återkalla begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 378)
- [Returnera begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 378)
- [Avslå begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 379)
- [Godkänna begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 380)
- [Avbryta begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 380)
- [Skicka krav för begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 381)
- [Avslå krav för begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 382)
- [Godkänna krav för begäranden om särskild prissättning](#) (på sidan 382)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i [Arbeta med poster](#) (på sidan 38).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 93)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Länka produkter till begäranden om särskild prissättning

Länka produkter till begäranden om särskild prissättning när du vill göra följande:

- Bevaka vilka produkter som tillhör begäran om särskild prissättning
- Beräkna de totala begärda och förhandsgodkända (auktoriserade) beloppen

Obs! Beräkna de totala begärda och förhandsgodkända beloppen via knappen Uppdatera summor för begärande.

Innan du börjar. Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om produkter med särskild prissättning tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan klickar du på länken Redigera layout och lägger till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här länkar du en produkt till en begäran om särskild prissättning

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning (i sektionen för alla begäranden om specialpris på hemsidan Begäran för särskild prissättning) som du vill länka produkten till.
Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Bläddra ned till sektionen Produkter med särskild prissättning på detaljsidan för begäranden och klicka på Lägg till.
- 3 Markera produkten som du vill lägga till i begäran i fältet Produkt.
- 4 Uppdatera de nödvändiga fälten på detaljsidan för produkter med särskild prissättning.
Information om fälten finns i [Fält för produkter med särskild prissättning](#) (på sidan 384).
- 5 Spara posten.

Så här beräknar du de totala begärda och förhandsgodkända beloppen

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning (i sektionen för alla begäranden om särskild prissättning på hemsidan Begäran för särskild prissättning) som du vill beräkna beloppen för.
Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Bläddra ned till sektionen Produkter med särskild prissättning på detaljsidan för begäranden.
- 3 Klicka på Uppdatera summor för begärande i sektionen Produkter med särskild prissättning.
Då beräknas de totala begärda och förhandsgodkända beloppen och fälten för totalt begärt och godkänt belopp uppdateras.

Länka program till begäranden om särskild prissättning

Du kan associera en begäran om särskild prissättning med ett visst partnerprogram som du deltar i.

Så här länkar du program till begäranden om särskild prissättning

- 1 Gå till redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
- 2 I listan Partnerprogram väljer du namnet på det partnerprogram som du vill lägga till i begäran om särskild prissättning. Sedan klickar du på Spara.

Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande

Partnern skapar en begäran om särskild prissättning för en prisjustering på en produkt och anger vissa uppgifter, till exempel orsaken till det lägre priset. Varumärkesägaren kan också skapa begäran i partnerns ställe. Sedan skickar partnern begäran till varumärkesägaren för godkännande. Begäran kan beviljas eller avslås. De flesta företag har noggrant utarbetade rutiner för sådana begäranden. Vanligtvis utvärderar en eller två personer hos varumärkesägaren begäran och bestämmer om begäran ska godkännas.

Innan du börjar. Skapa begäran om särskild prissättning. Mer information om hur du skapar poster finns [Skapa poster](#) (på sidan 39). En arbetsflödesregel måste skapas som utser en användare till godkännare av begäran. Mer information om hur du skapar arbetsflödesregler finns i [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258).

Så här skickar du begäranden om särskild prissättning för godkännande

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning du vill skicka för godkännande (i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning).

Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
- 3 Markera Skickad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
- 4 Klicka på Spara.

När fältet Sändningsstatus har ändrats till Skickad och posten har sparats inträffar följande:

- Godkännandestatusen får värdet Avvaktar godkännande.
- Sänddatumet får automatiskt samma värde som den aktuella tidsstämpeln.
- Begäran om särskild prissättning skickas. Fältet Godkännare fylls i med rätt användare med hjälp av en arbetsflödesregel för begäran.
- Godkännaren läggs till i teamet om godkännaren inte redan ingår där.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Begäran om särskild prissättning visas i listan över poster som väntar på en åtgärd från godkännaren och är skrivskyddad för partnern (ägaren). Det går inte att uppdatera begäran vid detta tillfälle (till exempel lägga till

eller ta bort produkter, uppdatera de begärda priserna med mera). Partnern kan bara ändra en skickad begäran när den har återkallats.

Återkalla begäranden om särskild prissättning

Du kan återkalla en begäran om särskild prissättning när den har skickats för godkännande, men innan den har godkänts. När du har återkallat begäran kan du fortsätta uppdatera den och skicka den för godkännande igen.

Innan du börjar. Begäran om särskild prissättning måste ha sändningsstatusen Skickad och godkännandestatusen Avvaktar godkännande.

Så här återkallar du begäranden om särskild prissättning

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning som du vill återkalla (i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning).

Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
- 3 Markera Återkallad i fältet Sändningsstatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
- 4 Klicka på Spara.

När du har ändrat sändningsstatusen till Återkallad händer följande:

- Godkännandestatusen blir tom igen.
- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som åtgärden.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Nu kan du uppdatera begäran om särskild prissättning och skicka den igen. Mer information om att skicka begäranden om särskild prissättning finns i [Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande](#) (på sidan 377).

Returnera begäranden om särskild prissättning

När en begäran om särskild prissättning går genom godkännandekedjan kan en godkännare returnera den till ägaren för ändringar. Godkännaren kan ge kommentarer och begära ytterligare information från ägaren.

Innan du börjar. Begäran om särskild prissättning måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här returnerar du begäranden om särskild prissättning

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning du vill returnera i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning.

Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
- 3 Markera Returnerad i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning. Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Returnerad och klickar på Spara görs följande:

- Begäran om särskild prissättning har sändningsstatusen Inte skickad.
- Datumet tas bort från fältet Godkännandedatum. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
- En arbetsflödesregel skapar en uppgiftspost för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Ägaren till begäran om särskild prissättning kan uppdatera begäran och skicka den igen. Mer information om att skicka begäranden om särskild prissättning finns i [Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande](#) (på sidan 377).

Avslå begäranden om särskild prissättning

När en begäran om särskild prissättning går genom godkännandedjan kan en godkännare avslå den om den begärda rabatten inte kan beviljas.

Innan du börjar. Begäran om särskild prissättning måste ha sändningsstatusen Skickad.

Så här avslår du begäranden om särskild prissättning

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning du vill avslå i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning.

Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
- 3 Markera Avslagen i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
- 4 Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Avslagen och klickar på Spara görs följande:

- Begäran om särskild prissättning behåller sändningsstatusen Skickad.
- Datumet tas bort från fältet Godkännandedatum. Sänddatumet kvarstår i fältet Skickat datum.
- En arbetsflödesregel skapar en uppgiftspost för att bevaka godkännarens returåtgärd.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När begäran om särskild prissättning har avslagits är den skrivskyddad för ägaren och inga uppdateringar tillåts.

Godkänna begäranden om särskild prissättning

Fler än en person i företaget kan behöva godkänna en begäran om särskild prissättning, beroende på företagets verksamhet. För närvarande är sändningen av godkännandena en helt manuell process och bara en godkännare åt gången kan anges. Fältet för den aktuella godkännaren måste ändras manuellt för att en begäran ska kunna skickas vidare i godkännandekedjan.

Obs! Varje godkännare i godkännandekedjan ändrar fältet Godkännare till nästa godkännare i kedjan.

Innan du börjar. Sändningsstatusen för begäran om särskild prissättning måste vara Skickad innan du kan godkänna den.

Så här godkänner du begäranden om särskild prissättning

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning du vill godkänna i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning.

Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
- 3 Markera Godkänd i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
- 4 Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Godkänd görs följande:

- Oracle CRM On Demand validerar att sändningsstatusen är Skickad. Om statusen har ett annat värde misslyckas valideringen och ett felmeddelande skapas.
- Oracle CRM On Demand validerar att det godkända beloppet inte överskrider godkännarens beloppsgräns och att godkännandet inte resulterar i ett negativt saldo. Om valideringen misslyckas skapas ett felmeddelande.
- Oracle CRM On Demand validerar att Totalt godkänt belopp är lika med summan av de godkända beloppen för alla produkter med särskild prissättning. Om summan inte är samma misslyckas valideringen och ett felmeddelande skapas.
- Fältet Senast godkänd av ändras till den aktuella användaren. Fältet Aktuell godkännare ändras inte.
- Datumet för godkännandet ändras till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.
- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som bevakar godkännandet.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När begäran om särskild prissättning har godkänts skrivskyddas den. Den går inte att ändra utom när ett relaterat krav skickas eller om utgångsdatumet förlängs.

Avbryta begäranden om särskild prissättning

Varumärkesägaren kan avbryta en begäran om särskild prissättning när som helst om begäran inte längre är giltig.

Innan du börjar. Begäran om särskild prissättning måste ha godkännandestatusen Godkänd.

Så här avbryter du en begäran om särskild prissättning

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning du vill avbryta i sektionen för alla begäranden på hemsidan för begäran om särskild prissättning.

Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.

- 3 Markera Avbruten i fältet Godkännandestatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning. Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Avbruten görs följande:

- Oracle CRM On Demand kontrollerar att godkännandestatusen är Godkänd.
- En arbetsflödesregel skapar en ny uppgift som åtgärden.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

När begäran om särskild prissättning har avbrutits är den skrivskyddad och inga uppdateringar tillåts.

Skicka krav för begäranden om särskild prissättning

Med hjälp av kravprocessen för begäranden om särskild prissättning kan partner begära tillbaka skillnaden mellan den ursprungliga inköpskostnaden och den nya godkända kostnaden som har godkänts i begärandeprocessen för särskild prissättning. Vanligtvis kontrollerar en eller två personer hos varumärkesägaren kravet med hjälp av ett antal kriterier.

Så här skickar du krav för begäranden om särskild prissättning

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning som du vill skicka ett krav för från sektionen för alla begäranden om specialpris på hemsidan Begäran för särskild prissättning.

Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.

- 3 Ange ett belopp i fältet Totalt begärt kravbelopp på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.

- 4 Markera Skickat skadest.krav i fältet Kravstatus och klicka på Spara.

När fältet Kravstatus har ändrats till Skickad och posten har sparats inträffar följande:

- Kravet skickas. Fältet Godkännare fylls i med rätt användare med hjälp av en arbetsflödesregel för begäran.
- Godkännaren läggs till i teamet om godkännaren inte redan ingår där.
- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Avslå krav för begäranden om särskild prissättning

När en begäran om särskild prissättning går genom godkännandekedjan kan en godkännare avslå den.

Innan du börjar. Begäran om särskild prissättning måste ha kravstatusen Skickad.

Så här avslår du krav för begäranden om särskild prissättning

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning som du vill avslå ett krav för från sektionen för alla begäranden om specialpris på hemsidan Begäran för särskild prissättning.
Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
- 3 Markera Krav avslaget i fältet Kravstatus på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
- 4 Klicka på Spara.
När du ändrar kravstatusen till Krav avslaget och klickar på Spara händer följande: en arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Godkänna krav för begäranden om särskild prissättning

En godkännare kan godkänna ett krav för särskild prissättning och erbjuda partnern kredit. För tillfället stöds bara en godkännandenivå för kraven för särskild prissättning.

Innan du börjar. Kravstatusen för begäran om särskild prissättning måste vara Krav skickat innan du kan godkänna den.

Så här godkänner du krav för begäranden om särskild prissättning

- 1 Markera den begäran om särskild prissättning som du vill godkänna ett krav för från sektionen för alla begäranden om särskild prissättning på hemsidan Begäran för särskild prissättning.
Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för begäran om särskild prissättning.
- 3 Ange ett belopp i fältet Totalt godkänt kravbelopp på redigeringssidan för begäran om särskild prissättning.
- 4 Välj Krav godkänt i fältet Kravstatus och klicka på Spara.
När du har ändrat kravstatusen till Krav godkänt görs följande:
 - Oracle CRM On Demand validerar att det totala godkända kravbeloppet inte överskrider godkännarens beloppsgräns och att godkännandet inte resulterar i ett negativt saldo. Om valideringen misslyckas skickas ett felmeddelande.
 - Datumet för kravbeslutet ändras till det aktuella datumet i Oracle CRM On Demand.

- En arbetsflödesregel skickar e-postmeddelanden.

Hantera produkter med särskild prissättning som relaterade objekt

Utför följande uppgifter för att hantera produkter med särskild prissättning som relaterade objekt:

- [Skapa produkter med särskild prissättning som relaterade objekt](#) (på sidan 383)
- [Fält för produkter med särskild prissättning](#) (på sidan 384)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i [Arbeta med poster](#) (på sidan 38).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Skapa produkter med särskild prissättning som relaterade objekt

Du kan skapa en produkt med särskild prissättning som ett relaterat objekt till en begäran om särskild prissättning för att ange den begärda kostnaden (eller annan information) för en viss produkt. Från Oracle CRM On Demand kan du skapa en produkt med särskild prissättning som ett relaterat objekt genom att ange information i ett formulär. Du når formuläret från detaljsidan för begäran om särskild prissättning.

Obs! Innan du kan skapa produkter med särskild prissättning måste området för produkter med särskild prissättning läggas till som ett relaterat objekt på detaljsidan för begäran om särskild prissättning. Mer information om att lägga till relaterade objekt finns i [Anpassa layout för relaterad artikel](#) (på sidan 1089).

Så här skapar du produkter med särskild prissättning som relaterade objekt

- 1 Bläddra ned till sektionen Produkter med särskild prissättning på detaljsidan för begäranden och klicka på Lägg till.
- 2 Välj en produkt i fältet Produktnamn.
- 3 Uppdatera resten av fälten på produktredigeringsidan för begäran om särskild prissättning och klicka på Spara.

Information om fälten finns i [Fält för produkter med särskild prissättning](#) (på sidan 384).

Fält för produkter med särskild prissättning

Använd redigeringsidan för produkter med särskild prissättning när du vill skapa en ny produkt med särskild prissättning. På redigeringsidan visas en fullständig uppsättning fält som är tillgängliga för en produkt med särskild prissättning.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, t.ex. genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från informationen i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om fälten på redigeringsidan för produkter med särskild prissättning.

Fält	Beskrivning
Nyckelproduktinformation	
Produkt	Namnet på produkten för begäran om särskilt pris. Om begäran om särskild prissättning är relaterad till en affärsmöjlighet går det endast att välja de produkter som finns för den affärsmöjligheten. Alla produkter listas om så inte är fallet.
Produkt: Produktkategori	Kategorin för produkten som överförs med produktdefinitionen. Fältet är skrivskyddat.
Kvantitet	Den förväntade produktkvantiteten som kommer att säljas under den här begäran om särskild prissättning.
Valuta	Valutan för produkten med särskild prissättning.
Produkt: Artikelnr	Artikelnumret som överförs med produktdefinitionen. Fältet är skrivskyddat.
Produkt: Typ	Produkttypen som överförs med produktdefinitionen. Fältet är skrivskyddat.
Produkt: Status	Statusen som överförs med produktdefinitionen. Fältet är skrivskyddat.
C:a-pris	<p>Tillverkarens föreslagna detaljhandelspris (c:a-pris) i den valuta som används. Fältet är skrivskyddat för partnern.</p> <p>Om en slutkund har definierats för begäran om särskild prissättning och en prislista har associerats med den slutkunden kommer fältet C:a-pris att fyllas i automatiskt i Oracle CRM On Demand när posten för produkt med särskild prissättning sparas utifrån den här prislistan. Följande villkor bör också uppfyllas:</p> <p>■ Prislistan som har associerats med slutkunden är av</p>

Fält	Beskrivning
	<p>typen C:a-pris</p> <ul style="list-style-type: none"> Statusen för prislisan är Publicerad Produkten finns i prislisan Startdatumet för begäran om särskild prissättning infaller mellan giltighetsdatumen för prislisan (och prislisteraden) <p>Om ingen prislista har associerats med slutkunden kommer prislisan i huvudet för begäran om särskild prissättning fortsätta vara tom.</p>
Detaljerad information om begäran om särskild prissättning	
Inköpskostnad	<p>Priset som partnern ursprungligen betalade för produkten. I Oracle CRM On Demand fylls det här fältet i automatiskt när posten för begäran om särskild prissättning sparas från den prislista som har associerats med det ägande partnerkontot. Följande villkor bör också uppfyllas:</p> <ul style="list-style-type: none"> Prislisan som har associerats med det ägande partnerkontot är av typen DIST COST Statusen för prislisan är Publicerad Produkten finns i prislisan Startdatumet för begäran om särskild prissättning infaller mellan giltighetsdatumen för prislisan (och prislisteraden) <p>Du kan redigera fältet Inköpskostnad och ändra standardvärdet.</p>
Begärd kostnad	Det reducerade pris som partnern begärde för begäran om särskild prissättning.
Begärt återförsäljningspris	Det återförsäljningspris som partnern vill sälja produkten för.
Godkänd kostnad	Partnerns pris som förhandlades fram för begäran om särskild prissättning. Fältet är skrivskyddat för partnern.
Rekommenderat återförsäljningspris	Återförsäljningspriset som rekommenderas av ägaren till varumärket. Fältet är skrivskyddat för partnern.
Begärt belopp	Beräknar den begärda rabatten. Beloppet beräknas i Oracle CRM On Demand.
Begärd rabatt i procent	Beräknar den begärda rabatten i procent. Procentsatsen beräknas i Oracle CRM On Demand.
Godkänt belopp	Beräknar den godkända rabatten. Den godkända rabatten beräknas i Oracle CRM On Demand.

Fält	Beskrivning
Godkänd rabatt i procent	Beräknar den godkända rabatten i procent. Den godkända procentsatsen beräknas automatiskt i Oracle CRM On Demand.
Motivering till särskild prissättning	
Konkurrent	Namnet på konkurrenten för begäran om särskild prissättning.
Konkurrentprodukt	Namnet på konkurrentens produkt.
Konkurrent, produktpris	Priset på konkurrentens produkt.
Konkurrentpartner	Namnet på konkurrentpartnern.
Övrig information, konkurrens	All annan information gällande konkurrerande produkterbjudanden, motivering till särskilt pris osv.
Övrig information	
Skapat av	Namnet på personen som skapar listposten. Värdet genereras i Oracle CRM On Demand.
Ändrad av	Namnet på personen som skapar eller uppdaterar posten, följt av datumet och klockslaget då posten skapades eller uppdaterades. Värdet genereras i Oracle CRM On Demand.
Beskrivning	Ytterligare information om listposten. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

Fält för begäranden om särskild prissättning

Använd redigeringssidan för begäran om särskild prissättning när du vill lägga till en begäran om särskild prissättning eller uppdatera detaljerna om en befintlig begäran om särskild prissättning. På redigeringssidan för begäran om särskild prissättning visas den fullständiga uppsättningen fält för en begäran om särskild prissättning.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, t.ex. genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om begäran om särskild prissättning	
Id	Identifieraren för en begäran om särskild prissättning (id).

Fält	Beskrivning
Begäran	Unikt namn på begäran om särskild prissättning.
Huvudpartnerkonto	Partnerföretaget som har huvudansvaret för begäran om särskild prissättning.
Sändningsstatus	Sändningens status, till exempel Inte skickad, Skickad eller Återkallad.
Sista datum	Datomet då begäran om särskild prissättning måste ha godkänts. Som standard visas dagens datum plus en vecka i det här fältet.
Fond	Namnet på fonden som är associerad med begäran om särskild prissättning.
Affärsmöjlighet	Affärsmöjligheten som begäran om särskild prissättning är relaterad till.
Slutkund	Slutkunden för begäran om särskild prissättning. Om begäran är associerad med en affärsmöjlighet kan du bara välja Affärsmöjlighetskonto.
Ursprungligt partnerkonto	Partnern som skapade begäran om särskild prissättning.
Affärsregistrering	Affärsregistreringen som begäran är relaterad till.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som är associerat med begäran om särskild prissättning.
Valuta	Valutan som priset omvandlas till. Du kan konvertera priset till en annan valuta om företagsadministratören har konfigurerat den funktionen.
Detaljerad information om begäran om särskild prissättning	
Startdatum	Datum och tid då den särskilda prissättningen börjar gälla. Standardvärdet är datum och tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Slutdatum	Datum och tid då den särskilda prissättningen slutar gälla. Standardvärdet är datum och tid. Du kan använda kalenderns kontroller för att ändra det här datumet.
Totalt begärt belopp	Summan av det begärda beloppet för varje produkt med särskild prissättning genereras i Oracle CRM On Demand.
Totalt godkänt belopp	Summan av det godkända beloppet för varje produkt med särskild prissättning genereras i Oracle CRM On Demand.
Begärandedatum	Datum och tid då begäran om särskild prissättning skapades.

Fält	Beskrivning
Skickat datum	Datum och tid då begäran om särskild prissättning skickades.
Godkännandedatum	Datum och tid då begäran om särskild prissättning godkändes.
Godkännare	Namnet på den aktuella godkännaren.
Godkännandestatus	Den aktuella godkännandestatusen för begäran om särskild prissättning, till exempel Avvaktar godkännande, Godkänd, Returnerad, Avslagen, Utgången eller Annullerad.
Senast godkänd av	Namnet på personen som senast godkände begäran om särskild prissättning.
Orsakskod	Anger orsaken till att en begäran om särskild prissättning returnerats eller avslagits.
Kravinformation	
Totalt begärt kravbelopp	Det totala kravbeloppet som partnern begär.
Totalt godkänt kravbelopp	Det totala kravbeloppet som varumärkesägaren godkänner.
Kravstatus	Kravets aktuella status, till exempel Pågående, Skickat skadest.krav, Krav avslaget och Krav godkänt.
Datum för beslut om skadestånd	Datumet då ett beslut om kravet fattades.
Övrig information	
Ägare	<p>Normalt kan ägaren uppdatera posten, överföra en post till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas.</p> <p>Det här värdet påverkar vilka poster som ingår i rapporterna som du eller dina chefer kör från rapport- och infopanelssidorna.</p>
Ändrad	Namnet på personen som skapar eller uppdaterar posten, följt av datumet och klockslaget då posten skapades eller uppdaterades. Värdet genereras i Oracle CRM On Demand.
Beskrivning	Ytterligare information om begäran om särskild prissättning. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.
Ägare, partnerkonto	Partnerkontot som ägaren arbetar för. Om ägaren är en partner fylls ägarkontot i med namnet på partnerkontot

Fält	Beskrivning
	som partnern tillhör.
Kanalchef	Kanalchefen ansvarar för att underhålla relationen mellan partnerna och företaget som äger varumärket. Kanalchefer utgör primär kontakt för partnern.

Fonder

Använd sidorna för fonder för att skapa, uppdatera och bevaka fonder.

En *fond* är vanligtvis en summa pengar eller en uppsättning med andra resurser som har avsatts för ett visst syfte. Fonder kan vara marknadsutvecklingsfonder, samarbetsfonder, kampanjfonder osv. Från sidorna för fonder kan du hantera en uppsättning med aktiviteter som kräver förgodkännande och bearbeta krav på marknadsföringsmedel. Som ansvarig kan du skapa en fondpost.

När du skapar en fondpost blir du ägare till fonden eller fondansvarig. Fondägare kan uppdatera eller ta bort fondposter, lägga till andra användare som fonddeltagare, skapa kredit- och debettransaktioner och lägga till bilagor och anteckningar i fonden.

Fonddeltagare kan visa en fondpost, men inte redigera den. De kan även skicka förgodkännanden och ersättningskrav gentemot de fonder där de är registrerade som deltagare. Fondansvariga kan visa och redigera alla krav ställda mot de fonder de är ägare till och även godkänna eller avslå dessa begäranden.

Obs! Du kan inte redigera finansieringsbegäranden med värdet Godkänd i fältet Status.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att arbeta med fonder i ditt ansvarsområde kan fliken Fonder vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för fonder

Hemsidan för fonder är utgångspunkten för hanteringen av fonder och finansieringsbegäranden.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för fonder. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en fond eller finansieringsbegäran

Du kan skapa en fond eller finansieringsbegäran genom att klicka på Fond eller Finansieringsbegäran i sektionen Skapa till vänster på hemsidan för fonder. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fondfält](#) (på sidan 399).

Arbeta med fondlistor och listor över finansieringsbegäranden

I sektionerna Listor över fonder och Listor över finansieringsbegäranden visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och

dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs de fondlistor som är tillgängliga som standard.

Fondlista	Filter
Alla fonder	Alla fonder jag eller mina underordnade äger
Alla aktiva fonder	Alla fonder jag eller mina underordnade äger som har statusen Aktiv
Mina fonder	Fonder med ditt namn i fältet Ägare
Mina aktiva fonder	Fonder med ditt namn i fältet Ägare och med statusen Aktiv

I tabellen nedan beskrivs de listor över finansieringsbegäranden som är tillgängliga som standard.

Finansieringsbegärande, lista	Filter
Alla finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden jag eller mina underordnade äger
Mina finansieringsbegäranden	Finansieringsbegäranden med ditt namn i fältet Ägare
Mina väntande finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden som du äger och som har statusen Förhandsgodkännande skickat.
Avvaktande finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden som har statusen Förhandsgodkännande skickat.
Mina godkända finansieringsbegäranden	Alla finansieringsbegäranden som du äger och som har statusen Förhandsgodkänd.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa dina avvaktande finansieringsbegäranden

Visa dina avvaktande finansieringsbegäranden via sektionen Mina avvaktande finansieringsbegäranden som innehåller följande information: Namn på finansieringsbegäran, Fond, Förhandsgodkänd beg., Beviljad, Godkänd, Begärandedatum, Sista datum och Status.

De avvaktande finansieringsbegärandena har statusen Förhandsgodkännande skickat.

Visa hela listan över de nyligen ändrade fonderna genom att klicka på Visa fullständig lista.

Visa öppna aktiviteter för finansieringsbegäranden

Visa öppna aktiviteter för finansieringsbegäranden via sektionen Finansieringsbegäranden – Öppna aktiviteter som innehåller följande information: Sista datum, Prioritet, Aktivitet, Ämne och Finansieringsbegäran.

Informationen utgörs av listan över de öppna aktiviteterna som är kopplade till dina finansieringsbegäranden. I fältet Prioritet visas uppgifternas prioritet som du eller din chef har angett, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg. Uppgiftsprioriteten anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.

Visa hela listan över de nyligen ändrade finansieringsbegärandena genom att klicka på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för fonder

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för fonder:

- Väntande finansieringsbegäranden
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga på din hemsida för fonder)

Lägga till sektioner på hemsidan för fonder

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för fonder.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan på hemsidan för fonder om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad fondinformation:

- [Fonder](#) (på sidan 389)
- [Hantera fonder](#) (på sidan 391)
- [Fondfält](#) (på sidan 399)

Hantera fonder

Utför följande uppgifter för att hantera fonder:

- [Lägga till fonddeltagare](#) (på sidan 393)

- [Lägga till krediter i fonder](#) (på sidan 393)
- [Bearbeta finansieringsbegäranden](#) (på sidan 394)
- [Bearbeta skadeståndskrav](#) (på sidan 397)
- [Ta ut medel](#) (på sidan 398)
- [Granska fondaktivitet](#) (på sidan 398)

Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Obs! Du kan uppdatera en fondpost om du är ägare till den. Om du är fonddeltagare kan du skapa och uppdatera finansieringsbegäranden.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Överföra ägande av poster](#) (på sidan 85)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 89)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 96)
- [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 102)
- [Visa verifikationskedjor för poster](#) (på sidan 107)
- [Anpassa verifikationskedja](#) (på sidan 1103)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fondinformation och information som kan vara av intresse:

- [Arbeta med hemsidan för fonder](#) (på sidan 389)
- [Fondfält](#) (på sidan 399)
- [Rapporter](#) (på sidan 697)
- [Bevaka tillgångar](#) (på sidan 194)

Lägga till fonddeltagare

När du skapar en fondpost blir du som standard ägare till fonden. Därefter vill du lägga till fonddeltagare. När du lägger till en fonddeltagare får den personen rätt att visa fondposten och skicka finansieringsbegäranden till fonden.

Innan du börjar. För att användarna ska visas i listan över kvalificerade fonddeltagare måste de först läggas upp som aktiva användare av Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Så här lägger du till en fonddeltagare:

- 1 Välj fonden.
Instruktioner för hur du väljer fonder finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På sidan Fonddetaljer rullar du ned till avsnittet Fonddeltagare och klickar på Lägg till deltagare.
Obs! Du kanske måste lägga till avsnittet Fonddeltagare i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638).
- 3 På sidan Lägg till fonddeltagare klickar du på ikonen Sökning och väljer användaren.
Användarlistan innehåller alla personer som använder Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- 4 Spara posten.

Lägga till krediter i fonder

Om du vill göra en fond tillgänglig ska du lägga till krediter i fonden.

Så här krediterar du en fond

- 1 Välj fonden.
Instruktioner för hur du väljer fonder finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På detaljsidan för fonder rullar du ned till sektionen Fondbehållning och klickar på Ny i namnlistan.
Obs! Du kanske måste lägga till sektionen Fondkrediteringar i din layout. Mer information om att ändra layouten finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638).
- 3 Ange informationen enligt beskrivningen i tabellen nedan och spara sedan posten.

Fält	Beskrivning
Fond	Namnet på fonden, som standard namnet på den aktuella fonden. (Skrivskyddat.)
Kreditering	Namnet på kreditposten. Fältet är begränsat till 30 tecken. (Obligatoriskt fält.)

Fält	Beskrivning
Belopp	Kreditbeloppet för fonden, till exempel 5 000 kronor.
Beskrivning	En beskrivning av fondkrediteringen.
Sista datum	Datomet efter vilket krediten inte längre är giltig (ÅÅÅÅ/MM/DD). Datomet anges som information. Använd kalenderikonen för att välja datum.

Bearbeta finansieringsbegäranden

När du vill börja använda fonden, skapar du en finansieringsbegäran och skickar den till fondansvarig för godkännande. Du och fondansvarig kan bevaka vilken fas finansieringsbegäran befinner sig i genom att uppdatera fältet Status.

Så här skickar du en begäran om förgodkännande

1 Välj fonden.

Instruktioner för hur du väljer fonder finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

2 På sidan Fonddetaljer rullar du ned till sektionen Finansieringsbegäranden och klickar på Ny.

Obs! Du måste kanske lägga till sektionen Finansieringsbegäranden i din layout. Mer information finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638).

3 På sidan Finansieringsbegäran, redigera fyller du i önskad information.

I följande tabell beskrivs information om fält för finansieringsbegäranden. Administratören kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält. De fält som du ser kan därför skilja sig från de fält som beskrivs i tabellen.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för finansieringsbegäran	
Begäran-id*	Identifierare för finansieringsbegäran. Oracle CRM On Demand genererar begäran-id. (Obligatoriskt fält.)
Namn på finansieringsbegäran	Namnet på finansieringsbegäran. Begränsat till 50 tecken. (Obligatoriskt fält.)
Typ	Anger fondtypen. Fältet kan anpassas av företagsadministratören. (Obligatoriskt fält.) Det finns två typer av fonder: ■ MDF (market development funds). De här fonderna används av företagets sälj- eller marknadsföringsavdelning för att hjälpa en partner, återförsäljare eller distributör att sälja och marknadsföra

Fält	Beskrivning
	dina produkter. ■ SPF (special pricing authorization). De här fonderna används av ett företag för att stödja begäranden om särskild prissättning. Dessa begäranden är finansieringsbegäranden som en partner skickar för att erhålla särskild prissättning för en produkt eller grupp av produkter. Priset bygger normalt på att partnern ska behålla sin konkurrensfördel eller klara en viss marginal.
Fond	Namnet på den länkade fonden. (Obligatoriskt fält.)
Status	Finansieringsbegärans aktuella status. Obligatoriskt fält. (Obligatoriskt fält.) Följande är standardalternativen: Krav godkänt, Krav avslaget, Krav skickat, Pågående, Förgodkännande avslaget, Förgodkännande skickat eller Förgodkänt. Fonddeltagare kan ändra statusen till: Pågående, Förgodkännande skickat eller Krav skickat
Sista datum	Det datum då du måste ha fått finansieringsbegäran godkänd. (Obligatoriskt fält.)
Affärsmöjlighet	Den affärsmöjlighet som fonden är relaterad till.
Affärsmöjlighetskonto	Det konto som fonden den relaterade affärsmöjligheten tillhör.
Kampanj	Används för att länka en kampanj till en fond.
Marknadsföringssyfte	Standardalternativen är Partnerincitament, Gemensam marknadsföring, Konkurrerande positionering, Ny produktlantering eller Bibehållna kunder.
Region	Standardalternativen är Afrika, Asien/Stillahavsregionen, Europa, Latinamerika, Mellanöstern, Ingen, Nordamerika, Nordeuropa, Övrig, Sydamerika, Sydeuropa eller Över hela världen.
Kategori	Standardvärden är Annonsering, Varumärke, Kundhändelse, Direktreklam, Visningar, Aktiv händelse, Gemensam annonsering, Övrigt, Kampanj, Prover, Seminarium, Jippo, Mässa eller Utbildning.
Partnerprogram	Partnerprogrammet som finansieringsbegäran skapas för.
Detaljerad information om finansieringsbegäran	
Förhandsgodkännande krävs	Den finansiering som krävs för att utföra uppgifterna.
Beviljad	Används av finansieringsansvarig. Det här fältet innehåller summan som deltagaren beviljats, baserat på det belopp som begärts i fältet Förgodkännande krävs.
Skadeståndskrav	När uppgiften slutförts kräver deltagaren utläggsbeloppet för att slutföra uppgiften via det här fältet.

Fält	Beskrivning
Godkänd	Används av finansieringsansvarig. Det här fältet innehåller den godkända summan baserat på det belopp som begärts.
Begärandedatum	Standard för dagens datum.
Datum för förhandsgodkännande	Används av finansieringsansvarig. Det här fältet innehåller datumet då finansieringsbegäran godkändes av finansieringsansvarig.
Datum för beslut om skadestånd	Används av finansieringsansvarig. Det här fältet innehåller datumet då fonddebiteringen godkändes av finansieringsansvarig.
Startdatum	Startdatum för perioden som varumärkesägaren godkänt finansieringsbegäran för.
Slutdatum	Slutdatum för perioden som varumärkesägaren godkänt finansieringsbegäran för. Efter detta datum är finansieringsbegäran inte längre giltig.
Finansieringsbegäran, valuta	Valutan som fonden begärts i.
Mer information	
Ägare	<p>Normalt kan ägaren uppdatera posten, överföra en post till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas.</p> <p>Det här värdet påverkar vilka poster som inkluderas i rapporterna som du eller dina chefer kör (från rapport- och infopanelssidorna).</p>
Ändrad	Namnet på personen som skapar eller uppdaterar posten, följt av datumet och klockslaget då posten skapades eller uppdaterades. Systemgenererat.
Ägarkonto	Detta är partnerkontot som ägaren arbetar för. Om ägaren är en partner fylls ägarkontot i med namnet på partnerkontot som partnern tillhör.
Partneransvarig	Kanalchefen ansvarar för att underhålla relationen mellan parterna och företaget som äger varumärket. Kanalchefer utgör primär kontakt för partnern.
Beskrivning	Detta fält är begränsat till 250 tecken.

1 Välj Förgodkännande skickat för status.

2 Spara posten.

Posten för finansieringsbegäran visas i sektionen Väntande finansieringsbegäranden på den fondansvariges hemsida.

Förgodkänna en finansieringsbegäran

1 Välj finansieringsbegäran i sektionen Väntande finansieringsbegäranden på den hemsidan för fonder.

- 2 På sidan Finansieringsbegäran, detalj klickar du på knappen Redigera.
- 3 På sidan Finansieringsbegäran, redigera gör du följande:
 - a Ange datum i fältet Datum för förhandsgodkännande.
 - b Ange det godkända beloppet i fältet Beviljat.
 - c Uppdatera fältet Status till Förgodkänt.
- 4 Spara posten.

Bearbeta skadeståndskrav

När finansieringsansvarig person godkänt finansieringsbegäran och du har slutfört uppgiften för vilken du begärde finansiering är du redo att skicka ett skadeståndskrav. När du har skickat kravet kan finansieringsansvarig person granska och godkänna det.

Så här skickar du ett krav

- 1 Välj en finansieringsbegäran i en lista med finansieringsbegäranden som du vill skicka ett krav eller en förhandsgodkänd finansieringsbegäran för (visas i sektionen Avvaktande finansieringsbegäranden på hemsidan för fonder).

Instruktioner för hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På sidan Finansieringsbegäran, detalj klickar du på knappen Redigera.
- 3 På sidan Finansieringsbegäran, redigera gör du följande:
 - a Ange det belopp du gör anspråk på i fältet Skadeståndskrav.
 - b Välj Krav skickat i statusfältet.
 - c Ange ett korrekt datum i fältet Sista datum.
- 4 Spara posten.

Så godkänner du ett skadeståndskrav

- 1 Välj den förhandsgodkända finansieringsbegäran (listad i sektionen Väntande finansieringsbegäranden på hemsidan för fonder) som du vill godkänna ett skadeståndskrav för.

Instruktioner för hur du väljer finansieringsbegäranden finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 På detaljsidan för finansieringsbegäranden granskar du det begärda beloppet i fältet Skadeståndskrav. Klicka sedan på knappen Redigera.
- 3 På sidan Finansieringsbegäran, redigera gör du följande:
 - a Ange det belopp som du godkänner i fältet Godkänd.
 - b Ange datumet i fältet Datum för beslut om skadestånd.
 - c Välj Krav godkänt i statusfältet.

Obs! För att kunna godkänna finansieringsbegäranden måste du måste gränsen för fondgodkännande vara ha ett tillräckligt stort värde i din användarpost. Kontakta företagsadministratören om godkännandegränsen inte är tillräckligt hög. Dessutom tillåter inte Oracle CRM On Demand att du godkänner en finansieringsbegäran som resulterar i ett negativt saldo, såvida inte kryssrutan Tillåt negativt saldo har markerats på detaljsidan för fonder.
- 4 Spara posten.

Efter att ett krav godkänts visas det i sektionen Fonddebiteringar för fondposten.

Obs! Efter att ett krav godkänts kan du inte längre redigera finansieringsbegäran.

Ta ut medel

Om du vill ta ut medel från en fond skapar du en debetpost.

Så här tar du ut medel:

- 1 Välj fonden.

Instruktioner för hur du väljer fonder finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På sidan Fond, detalj rullar du ned till sektionen Fonddebiteringar och klickar på Ny i namnlisten för att skapa en debetpost.
- 3 På sidan Fonddebitering, redigera fyller du i önskad information.

Namnet på finansieringsbegäran har en gräns på 50 tecken.

Granska fondaktivitet

Du kan granska fondaktiviteter för poster som du hanterar eller för alla företags fonder och fondbegäranden, om du är fondadministratör på företaget. Det innebär att du kan övervaka och bevaka fondaktiviteter.

Så här granskar du en fonds aktivitet:

- 1 Välj fonden.

Instruktioner för hur du väljer fonder finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 På detaljsidan för fonder rullar du ned till sektionen för verifikationskedjor.

I listan finns alla aktiviteter som rör fonden, inklusive transaktioner, datum och inblandade personer.

Obs! Du vill kanske lägga till sektionen Verifikationskedja i din layout. Mer information om hur du gör det finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638).

Fondfält

På sidan Fond, redigera kan du lägga till en fond eller uppdatera information om en befintlig fond. På sidan Fond, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en affärsmöjlighet.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för fond	
Fond-id	Fondidentifierare. Systemgenererat. (Obligatoriskt fält.)
Fondnamn	Fondens namn. Obligatoriskt fält. Begränsat till 50 tecken. (Obligatoriskt fält.)
Startdatum Slutdatum	Tidsperiod då fonden är giltig.
Status	Standardalternativen är Aktiv, Stängd, Pågående eller Uppskjuten.
Typ	<p>Anger fondtyp. Alternativen för fondtyp är:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (Marknadsutvecklingsfond). MDF är monetära fonder som ges av en tillverkares sälj- eller marknadsföringsavdelning för att hjälpa en partner, återförsäljare eller leverantör sälja sina produkter eller marknadsföra tillverkarens märke. ■ SPA (Special Pricing Authorization). SPA gör det möjligt för partner att begära ett speciellt pris för en produkt eller en produktgrupp som säljs.
Partner	Konton måste ha ett Partnerfält som är markerat för att de ska visas i den här urvalslistan.
Tillåt negativt saldo	Om du markerar den här kryssrutan kan fonden ha ett negativt saldo. Om saldot till exempel är \$500 kan en finansieringsbegäran på \$600 godkännas. Om kryssrutan inte markeras visar Oracle CRM On Demand ett meddelande som anger att negativt saldo inte är tillåtet om fondgodkännaren försöker godkänna samma begäran om \$600.

Fält	Beskrivning
	(Obligatoriskt fält.) Kryssrutan är markerad som standard.
Måbelopp	Total belopp i dollar som är avsett för fonden. (Obligatoriskt fält).
Total kredit	Skrivskyddat fält. Summan av alla fondkrediter som skapas i sektionen Fondkrediter.
Totalt debet	Skrivskyddat fält. Det här är summan av alla fonddebiteringar som skapas i sektionen Fonddebitering. När en Finansieringsbegäran godkänns skapas en debiteringspost automatiskt i sektionen Fonddebitering.
Saldo	Skrivskyddat fält. Värdet är: (Total kredit - Totalt debet).
Förhandsgodkänt, totalt	Skrivskyddat fält. Det här är summan av alla finansieringsbegäranden som har godkänts för en viss fond. När den fondansvariga godkänner en finansieringsbegäran visas värdet i det här fältet.
Saldo efter förhandsgodkännanden	Skrivskyddat fält. Värdet är: (Total kredit - Totalt förhandsgodkänt).
Fondvaluta	Fondens valuta, till exempel amerikanska dollar eller euro. Använd ikonen för valutaväljaren för att välja valuta.
Mer information	
Ägare	Normalt kan ägaren uppdatera posten, överföra en post till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas. Det här värdet påverkar vilka poster som inkluderas i rapporterna som du eller dina chefer kör (från rapport- och infopanelssidorna).
Ändrad	Namnet på personen som skapat eller senast uppdaterat posten följt av datum och tid för detta.
Beskrivning	Begränsat till 250 tecken.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fondinformation:

- [Fonder](#) (på sidan 389)
- [Arbeta med hemsidan för fonder](#) (på sidan 389)
- [Hantera fonder](#) (på sidan 391)

Kurser

En *kurs* är ett strukturerat utbildningsprogram med det primära syftet att ge en enskild person en viss uppsättning färdigheter. Många företag, särskilt sådana som hanterar komplexa produkter eller tjänster, kräver att deras partner och återförsäljare har lämplig utbildning och goda kunskaper om vad de säljer. Kurser blir därför en mekanism för att sprida kunskap och information om ett företags produkter och tjänster. I regel fokuserar kurser på en specifik produkt eller produktfamilj. Ibland kan de emellertid även behandla allmänna koncept eller principer. Kurser kan vara antingen teoretiska eller praktiska (t.ex. praktiska övningar osv.) eller en blandning av både och.

I Oracle CRM On Demand kan en kurs associeras med en viss produkt eller uppsättning av produkter. En kurs kan också associeras med en enskild produktkategori, flera produktkategori eller ingen alls. Med standardkonfigurationen av Oracle CRM On Demand kan du även fånga flera grundläggande attribut för en kurs, t.ex. tidslängd, avgift, start- och slutdatum, beroenden av andra kurser osv.

Kurser kan ges av det egna företaget, utvalda utbildningsleverantörer eller båda. Med Oracle CRM On Demand kan du definiera listan över tredjepartsleverantörer som erbjuder kursen och publicera den för dina partner. När en kurs har publicerats kan anställda hos partner anmäla kontakter till kursen.

Arbeta med hemsidan för kurser

Hemsidan Kurs är utgångspunkten för hanteringen av kurser.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för kurser. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en kurs

Du kan skapa en kurs genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade kurser. Mer information om hur du skapar kurser finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Kursfält](#) (på sidan 407).

Arbeta med kurslistor

I sektionen för kurslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för kurser.

Kurslista	Beskrivning
Alla kurser	Visar alla kurser som du kan visa oavsett ägare.
Nyligen skapade kurser	Alla kurser som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste kursen visas först i listan.
Alla nyligen ändrade kurser	Alla kurser som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa.

Kurslista	Beskrivning
	Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast ändrade kursen visas först i listan.
Nyligen introducerade kurser	Alla kurser som har gjorts tillgängliga under de senaste 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast introducerade kursen visas först i listan.
Indragna kurser	Alla kurser som ska dras in under de kommande 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är kronologisk: kursen som ska dras in först visas först i listan.
Mina kurser	Alla kurser som du äger.
Mina nyligen skapade kurser	Alla kurser som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du äger.
Mina nyligen ändrade kurser	Alla kurser som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade kurser

I sektionen Nyligen ändrade kurser visas de kurser som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för kurser

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för kurser:

- Alla kurser
- Nyligen skapade kurser
- Alla nyligen ändrade kurser
- Nyligen introducerade kurser
- Indragna kurser

- [Mina kurser](#)
- [Mina nyligen skapade kurser](#)
- [Mina nyligen ändrade kurser](#)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för kurser

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för kurser.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för kurser.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera kurser

Utför följande uppgifter för att hantera kurser:

- [Associera certifieringar med produkter, produktkategorier och lösningar](#) (på sidan 423)
- [Associera kurser med examina och certifieringar](#) (på sidan 404)
- [Relatera kurser till andra kurser](#) (på sidan 405)
- [Göra kurser synliga för partner](#) (på sidan 405)
- [Anmäla till kurser](#) (på sidan 406)
- [Uppdatera post för kursanmälning](#) (på sidan 406)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 89)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 93)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Associera kurser med produkter, produktkategorier och lösningar

Du kan associera kurser med en eller flera produkter, produktkategorier och lösningar. Om kursen är adekvat för endast en produkt eller endast en produktkategori väljer du lämpligt värde från fältet Primär produkt eller fältet Primär produktkategori. Om kursen däremot gäller en lösning, mer än en produkt eller mer än en produktkategori följer du istället nedanstående steg.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till kursprodukter, kursproduktkategorier eller kurslösningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du kurser med produkter, produktkategorier eller lösningar

- 1 Klicka på Lägg till i sektionen Kursprodukter, Kursproduktkategorier eller Kurslösningar på detaljsidan för kursen.
- 2 Ange produkten (eller produktkategorin) på redigeringssidan och klicka på Spara.
- 3 Upprepa ovanstående steg så många gånger det behövs för att definiera alla relationer.

Obs! Följ ovanstående steg om du vill relatera en kurs till lösningar, oavsett om kursen är relaterad till en eller flera lösningar.

Associera kurser med examina och certifieringar

En kurs avslutas i regel med en eller flera examina. Om du klarar examen eller examina får du en certifiering. Du kan associera en kurs med examina, certifieringar eller både och.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om kursexamina eller certifieringskurser tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan klickar du på länken Redigera layout och lägger till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du kurser med examina och certifieringar

- 1 Klicka på Lägg till i sektionen för kursexamina eller certifieringskurser på detaljsidan för kursen.
- 2 Ange examen eller certifieringen på lämpligt sätt på redigeringssidan.
- 3 Klicka på Spara.
- 4 Om du vill lägga till fler examens- eller certifieringsrelationer upprepar du ovanstående steg.

Relatera kurser till andra kurser

I Oracle CRM On Demand kan du relatera en kurs till andra kurser. En kurs kan vara en nödvändig förutsättning för en kurs, en uppföljning till en annan kurs och en ersättning för en tredje, eventuellt tillbakadragen kurs.

Den här informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att hjälpa dig att ge dina partner en holistisk översikt över alla tillgängliga kurser och deras inbördes beroenden. Relationskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en kontakt anmäler sig till en kurs. Att ha lämnat in en komplett anmälan till kurs A kan t.ex. anges som en förutsättning för att få anmäla sig till kurs B. Denna förutsättning framtvingas emellertid inte i Oracle CRM On Demand utan en kontakt kan anmäla sig till kurs B även om kontakten kanske inte alls har anmält sig till kurs A.

Obs! För att säkerställa att en kurs inte relateras till sig själv kan värdet i fältet **Relaterad kurs** inte vara samma som kursen på den överordnade sidan.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till relaterade kurser tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här relaterar du en kurs till en annan kurs

- 1** På listsidan för kurser klickar du på namnet på den kurs du vill relatera till en annan kurs.
- 2** Klicka på Lägg till i sektionen Relaterade kurser på detaljsidan för kursen.
- 3** Välj den relaterade kursen och typen av relation på redigeringssidan för relaterade kurser. Klicka sedan på Spara.

Göra kurser synliga för partner

Kurser är inte automatiskt synliga för partners. Du kan göra kursen synlig genom att lägga till medarbetare hos partner i ett team och associera teamet med kursposten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till kursteamet tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här gör du kurser synliga för partner

- 1** Klicka på Lägg till användare i sektionen för kursteam på detaljsidan för kursen.
- 2** På redigeringssidan för kursteamet anger du användarnamn, teamroll och poståtkomst för alla medarbetare hos partner som du vill ska kunna visa kursen.

Obs! Oracle rekommenderar att du ger skrivskyddad åtkomst till partneranställda teammedlemmar.

- 3 Klicka på Spara.

Anmäla till kurser

Du kan använda Oracle CRM On Demand för att anmäla dig till en kurs för att förbättra dina färdigheter vad gäller en viss produkt eller uppsättning av produkter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till kursanmälningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här anmäler du en person till en kurs

- 1 På listsidan för kursen klickar du på namnet på kursen du vill anmäla en person till.
- 2 Klicka på Anmäl i sektionen Anmälningar till kurs på detaljsidan för kursen.
- 3 Välj kursen och den kandidat du vill anmäla på redigeringssidan för kursanmälning. Klicka sedan på Spara.

Obs! Med vissa begränsningar stöder Oracle CRM On Demand flera anmälningar av samma kontakt till samma kurs. En kontakt kan begära att bli anmäld till samma kurs mer än en gång av flera anledningar, t.ex. för att slutföra en ofullständig anmälan, som repetition osv. En kontakt kan anmälas upprepade gånger i Oracle CRM On Demand till samma kurs, förutsatt att anmälningsdatumet eller ägaren till posten inte är samma.

Uppdatera post för kursanmälning

Endast användare med rätt åtkomstbehörigheter kan uppdatera posten för kursanmälning. Som standard kan bara varumärkesägarroller, t.ex. Kanalchef, uppdatera fältet Status för posten för anmälningen. Varumärkesägarroller och partnerroller kan uppdatera alla andra fält.

Företagsadministratören kan vid behov ändra standardinställningarna för åtkomstbehörigheter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till kursanmälningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här uppdaterar du en post för kursanmälning:

- 1 Klicka på länken Redigera för anmälningsposten du vill ändra i sektionen Anmälningar till kurs på detaljsidan för kursen.
- 2 Ändra fälten på lämpligt sätt.
- 3 Klicka på Spara.

Obs! Standardvärdena för fältet för anmälningsstatus är Anmäld, Slutfört och Ofullständig. Listan är emellertid konfigureringsbar och kan anpassas efter företagets verksamhetsbehov.

Kursfält

På redigeringssidan för kurser kan du lägga till en kurs eller uppdatera detaljer för en befintlig kurs. På redigeringssidan för kurser visas den fullständiga uppsättningen fält för en kurs.

Tips! Du kan också redigera kurser på listsidan och detaljsidan för kurser. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Informationssektionen	
Namn	Namnet på kursen. Fältet är skiftlägeskänsligt så var noga med att följa de regler som företaget har för förkortningar, stora bokstäver osv. På så sätt undviks dubbla kurser. Fältet är obligatoriskt.
Typ	Kurstypen du vill använda till kursen.
Status	Kursens status, till exempel Planerad eller Tillgänglig. Administratören kan ändra vilka värden som kan visas i statusfältet och det betyder att du kan se andra värden än de som anges här. Fältet är obligatoriskt.
Tillgänglig från	Datumet då kursen introduceras. Fältet är praktiskt om du vill introducera en kurs under de kommande månaderna och vill berätta det för dina partner i förväg. Fältet bestämmer om kursen visas i listan över nyligen introducerade kurser på kurshemsidan.
Kurs-id	Kursens interna id. Vanligen är id:t unikt i ett företag, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Primär produktkategori	Namnet på den primära produktkategorin som kursen inriktas på. Använd bara fältet om kursen fokuseras på en enda produktkategori. Om kursen gäller flera produktkategorier lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för kursproduktkategorier.
Primär produkt	Namnet på den primära produkten som kursen inriktas på. Om kursen gäller fler än en produkt använder du produktrelationsobjektet för att samla in listan över produkter. Använd bara fältet om kursen fokuseras på en enda produkt. Om kursen gäller flera produkter lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för kursprodukter.
Tillgänglig till	Datumet då kursen inte längre erbjuds. Fältet är praktiskt om du vill berätta det för dina partner att kursen snart kommer att tas bort. Fältet bestämmer om kursen visas i listan över indragna kurser på kurshemsidan.

Fält	Beskrivning
Kursdetaljsektionen	
Tidslängd (timmar)	Hur länge kursen pågår.
Kurslängd (dagar)	Kurslängden i dagar. Kurser på över åtta timmar ges vanligen under flera dagar.
Format	Anger kursens format.
Medium	Anger vilket medium kursen ges på.
Externt unikt id	Kursens unika id i ett externs system. Id:t krävs när du importerar data från ett externt system och måste veta om kursen redan har importerats.
Webbplats	URL till en sida som innehåller ytterligare information om kursen. Webbplatsfältet är praktiskt om kursinformationen sparas i en annan applikation än Oracle CRM On Demand.
Valuta	Valutan som används till avgiften.
Kursavgift	Hur mycket kursen kostar.
Betalningsalternativ	Hur du kan betala för kursen, till exempel med kreditkort eller check. Fältet kan bara innehålla ett värde. Flera betalningsalternativ kan dock användas, till exempel "Check och kreditkort" eller "Kontant eller kort".
Kontaktinformationssektionen	
Kontakt	Välj huvudkontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten redan finns i Oracle CRM On Demand.
Kontakt: Förnamn	Förnamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Efternamn	Efternamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Företag	Företaget för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: E-post	E-postadressen till kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Förnamn	Förnamnet på kontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Efternamn	Efternamnet på kontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Company	Företaget för kontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.

Fält	Beskrivning
E-post	E-postadressen till kontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnumret till kontakten för kursen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Övrig information	
Skapat av	Namnet på den person som skapade kursen.
Skapad: Datum	Datumet då kursen skapades.
Ägare	Den aktuella ägaren till kursen.
Beskrivning	Ytterligare information om kursen. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.
Ändrad av	Namnet på personen som skapade eller senast uppdaterade kursen. Dessa data genereras i Oracle CRM On Demand.
Ändrad: Datum	Datumet och tiden då kursen senast uppdaterades.

Fält för kursanmälningar

Använd sidan Anmälan till kurs när du göra en anmälan till en kurs. På sidan Anmälan till kurs visas den fullständiga uppsättningen fält för en kursanmälning.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Information om anmälan	
Kurs	Namnet på kursen. Fältet är obligatoriskt.
Mål	Syftet, om något, med anmälan till kursen.
Anmälningsdatum	Aktuellt systemdatum anges automatiskt vid genereringen. Kan ändras under eller efter genereringen.
Anmälningsstatus	Kursanmälningens aktuella status. Värdet blir automatiskt Anmäld vid genereringen.

Fält	Beskrivning
Kandidat	Namnet på kandidaten som ska följa kursen. Måste vara en kontakt som redan är definierad i Oracle CRM On Demand. Fältet är obligatoriskt.
Anmältningsnummer	Anmältningsnummer är i regel unika, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Slutförandedatum	Datumet då kandidaten slutförde kursen.
Kurspartner	Partnerföretaget som kandidaten anmäler sig till för den specifika kursen.
Övrig information	
Skapat av	Namnet på den person som skapade anmälan till kursen.
Skapad: Datum	Datumet då personen skapade anmälan till kursen.
Ägare	Den aktuella ägaren till kursanmälningen.
Beskrivning	Ytterligare information om kursanmälningen. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.
Ändrad av	Namnet på personen som skapade eller senaste uppdaterade kursanmälningen. Dessa data genereras i Oracle CRM On Demand.
Ändrad: Datum	Datumet och tidpunkten då kursanmälningen senast uppdaterades.

Examina

En *examen* är ett sätt att mäta en enskild persons kompetens vad gäller en specifik färdighet eller uppsättning av färdigheter. Vanligtvis är examina nästa logiska steg när en person har slutfört en kurs. I regel avslutas en kurs med en eller flera examina. En enskild person förväntas registrera sig för och genomgå examina efter att ha slutfört kursen. På många företag betraktas en kurs som genomförd först när alla examina har genomgåts och lägsta poängnivån för godkänt uppnåtts.

I likhet med en kurs kan en examen associeras med en produkt eller grupp av produkter och en eller flera produktkategorier. I Oracle CRM On Demand kan du definiera en examen för en specifik produkt eller en uppsättning av produkter eller produktkategorier. Du kan även associera en examen med en eller flera kurser så att den logiska utvecklingen från kurs till examina kan följas.

Examina administreras och hanteras i regel av godkända tjänstleverantörer och inte direkt av företaget. Du kan därför definiera en lista över sådana tredjepartsleverantörer för en specifik examen i Oracle CRM On Demand. Du kan använda Oracle CRM On Demand för att registrera alla kontakter du har för en examen.

Arbeta med hemsidan för examina

Hemsidan Examen är utgångspunkten för hanteringen av examina.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för examina. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en examen

Du kan skapa en examen genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade examina. Mer information om hur du skapar examina finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Examensfält](#) (på sidan 416).

Arbeta med listor över examina

I sektionen för examenslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för examina.

Examenslista	Beskrivning
Alla examina	Visar alla examina som du kan visa oavsett ägare.
Nyligen skapade examina	Alla examina som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste examen visas först i listan.
Nyligen ändrade examina	Alla examina som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast ändrade examen visas först i listan.
Nyligen introducerade examina	Alla examina som har gjorts tillgängliga under de senaste 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senast introducerade examen visas först i listan.
Indragna examina	Alla examina som ska dras in under de kommande 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är kronologisk: examen som ska dras in först visas först i listan.
Mina examina	Alla examina som du äger.
Mina nyligen skapade examina	Alla examina som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du äger.
Mina nyligen ändrade examina	Alla examina som har ändrats under de senaste 30

Examenslista	Beskrivning
	dagarna och som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade examina

I sektionen Nyligen ändrade examina visas de examina som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för examina

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för examina:

- Alla examina
- Nyligen skapade examina
- Nyligen ändrade examina
- Nyligen introducerade examina
- Indragna examina
- Mina examina
- Mina nyligen skapade examina
- Mina nyligen ändrade examina

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för examina

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för examina.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för examina.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera examina

Utför följande uppgifter för att hantera examina:

- [Associera examina med produkter, produktkategorier och lösningar](#) (på sidan 413)
- [Associera examina med kurser och certifieringar](#) (på sidan 414)
- [Relatera examina till andra examina](#) (på sidan 414)
- [Göra examina synliga för partner](#) (på sidan 415)
- [Registrera för examina](#) (på sidan 415)
- [Uppdatera post för examensregistrering](#) (på sidan 416)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 89)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 93)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Associera examina med produkter, produktkategorier och lösningar

Du kan associera examina med en eller flera produkter, produktkategorier och lösningar. Om examen är adekvat för endast en produkt eller endast en produktkategori väljer du lämpligt värde i fältet Primär produkt eller fältet Primär produktkategori. Om examen däremot gäller en lösning, mer än en produkt eller mer än en produktkategori följer du istället nedanstående steg.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till examensprodukter, examensproduktkategorier eller examenslösningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du examina med produkter, produktkategorier eller lösningar

- 1 Klicka på Lägg till i sektionen Examensprodukter, Examensproduktkategorier eller Examenslösningar på detaljsidan för examen.
- 2 Ange produkten eller produktkategorin på redigeringssidan och klicka på Spara.
- 3 Upprepa ovanstående steg så många gånger det behövs för att definiera alla relationer.

Obs! Följ ovanstående steg om du vill relatera en examen till lösningar, oavsett om examen är relaterad till en eller flera lösningar.

Associera examina med kurser och certifieringar

I regel avslutas en kurs med en examen eller en serie av examina. Om du klarar examen eller examina har du klarat kursen och får eventuellt en certifiering. Du kan associera en examen med kurser, certifieringar eller både och.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen med relaterad information om kursexamina eller certifieringsexamina tillgänglig för detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan klickar du på länken Redigera layout och lägger till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du examina med kurser och certifieringar

- 1 Klicka på Lägg till i sektionen för kursexamina eller certifieringsexamina på detaljsidan för examen.
- 2 Ange kursen eller certifieringen på lämpligt sätt på redigeringssidan.
- 3 Klicka på Spara.
- 4 Om du vill lägga till fler kurs- eller certifieringsrelationer upprepar du ovanstående steg.

Relatera examina till andra examina

I Oracle CRM On Demand kan du relatera en examen till andra examina. En examen kan vara en nödvändig förutsättning för en examen, en uppföljning till en annan examen och en ersättning för en tredje, eventuellt tillbakadragen examen.

Den här informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att hjälpa dig att ge dina partner en holistisk översikt över alla tillgängliga examina och deras inbördes beroenden. Relationskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en kontakt registrerar sig för en examen. En godkänd examen A kan t.ex. anges som en förutsättning för att få registrera sig för examen B. Denna förutsättning framtvingas emellertid inte i Oracle CRM On Demand utan en kontakt kan registrera sig för examen B även om kontakten kanske inte har klarat examen A eller inte ens har registrerat sig för den examen.

Obs! För att säkerställa att en examen inte relateras till sig själv kan värdet i fältet Relaterad examen inte vara samma som examen på den överordnade sidan.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till relaterade examina tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här relaterar du en examen till en annan examen

- 1** På listsidan för examina klickar du på namnet på den examen du vill relatera till en annan examen.
- 2** Klicka på Lägg till i sektionen Relaterade examina på detaljsidan för examen.
- 3** Välj den relaterade examen och typen av relation på redigeringssidan för relaterade examina. Klicka sedan på Spara.
- 4** Klicka på Spara.

Göra examina synliga för partner

Examina är inte automatiskt synliga för partner. Du kan göra examen synlig genom att lägga till anställda hos partner i ett team och associera teamet med examensposten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till examensteamet tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här gör du examina synliga för partner

- 1** Klicka på Lägg till användare i sektionen för examensteam på detaljsidan för examen.
- 2** På redigeringssidan för examensteam anger du användarnamn, teamroll och poståtkomst för alla partneranställda som du vill ska kunna visa examen.
Obs! Oracle rekommenderar att du ger skrivskyddad åtkomst till partneranställda teammedlemmar.
- 3** Klicka på Spara.

Registrera för examina

Du kan använda Oracle CRM On Demand för att registrera dig för en examen som visar din kompetens vad gäller en viss produkt eller uppsättning av produkter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till examensregistreringar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här registrerar du en person för en examen

- 1** På listsidan för examina klickar du på namnet på den examen du vill registrera en person för.
- 2** Klicka på Registrera i sektionen Examensregistreringar på detaljsidan för examen.
- 3** På redigeringssidan för examensregistrering väljer du examen och den kandidat du vill registrera.
- 4** Klicka på Spara.

Obs! Med vissa begränsningar stöder Oracle CRM On Demand flera registreringar av samma kontakt för samma examen. En kontakt kan begära att bli registrerad för samma examen mer än en gång av flera anledningar, t.ex. för att förbättra ett tidigare uppnått resultat, för att klara en tidigare ej godkänd examen eller förnya poäng som upphört att gälla. En kontakt kan registreras upprepade gånger i Oracle CRM On Demand för samma examen, förutsatt att examensdatumet eller ägaren till posten inte är samma.

Uppdatera post för examensregistrering

Endast användare med rätt åtkomstbehörigheter kan uppdatera examensregistreringsposten. Som standard kan bara varumärkesägarroller, t.ex. Kanalchef, uppdatera fältet Status för registreringsposten. Varumärkesägarroller och partnerroller kan uppdatera alla andra fält.

Företagsadministratören kan vid behov ändra standardinställningarna för åtkomstbehörigheter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till examensregistreringar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här uppdaterar du examensregistreringsposten:

- 1** Klicka på länken Redigera för registreringsposten du vill ändra i sektionen Examensregistrering på detaljsidan för examen.
- 2** Ändra fälten på lämpligt sätt.
- 3** Klicka på Spara.

Obs! Standardvärdena för fältet för registreringsstatus är Registrerad, Godkänd och Utfördes inte. Listan är emellertid konfigureringsbar och kan anpassas efter företagets verksamhetsbehov.

Examensfält

På redigeringssidan för examina kan du lägga till en examen eller uppdatera detaljer för en befintlig examen. På redigeringssidan för examina visas den fullständiga uppsättningen fält för en examen.

Tips! Du kan också redigera kurser på listsidan och detaljsidan för examina. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Informationssektionen	
Namn	Namnet på examen. Fältet är skiftlägeskänsligt så var noga med att följa de regler som företaget har för förkortningar, stora bokstäver osv. På så sätt undviks dubbla examina. Fältet är obligatoriskt.
Typ	Examensstypen du vill använda till examen.
Status	Examens status, till exempel Planerad eller Tillgänglig. Administratören kan ändra vilka värden som kan visas i statusfältet och det betyder att du kan se andra värden än de som anges här. Fältet är obligatoriskt.
Tillgänglig från	Datumet då examen introduceras. Fältet är praktiskt om du vill introducera en examen under de kommande månaderna och vill berätta det för dina partner i förväg. Fältet bestämmer om examen visas i listan över nyligen introducerade examina på kurshemsidan.
Examens-id	Examens interna id. Vanligen är id:t unikt i ett företag, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Primär produktkategori	Namnet på den primära produktkategorin som examen inriktas på. Använd bara fältet om examen fokuseras på en enda produktkategori. Om examen gäller flera produktkategorier lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för examensproduktkategorier.
Primär produkt	Namnet på den primära produkten som examen inriktas på. Om examen gäller fler än en produkt använder du produktrelationsobjektet för att samla in listan över produkter. Använd bara fältet om examen fokuseras på en enda produkt. Om examen gäller flera produkter lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för examensprodukter.
Tillgänglig till	Datumet då examen inte längre erbjuds. Fältet är praktiskt om du vill berätta för dina partner att examen snart kommer att tas bort. Fältet bestämmer om examen visas i listan över indragna examina på kurshemsidan.
Examensdetaljsektionen	
Antal frågor	Det totala antalet frågor i examen.
Tillåten tid (minuter)	Hur många minuter provtillfället varar.
Högsta poäng	Den högsta poängen du kan få i examen.

Fält	Beskrivning
Godkänt resultat	Den lägsta poängen du måste ha för att klara examen.
Giltighet (månader)	Hur många månader examenspoängen varar.
Webbplats	URL till en sida som innehåller ytterligare information om examen. Webbplatsfältet är praktiskt om examensinformationen sparas i en annan applikation än Oracle CRM On Demand.
Format	Anger examensformat.
Medium	Anger vilket medium examen ges på.
Betygsättnings metod	Hur examen betygsätts.
Valuta	Valutan som används till avgiften.
Examensavgift	Hur mycket examen kostar.
Betalningsalternativ	Hur du kan betala för examen, till exempel med kreditkort eller check. Fältet kan bara innehålla ett värde. Flera betalningsalternativ kan dock användas, till exempel "Check och kreditkort" eller "Kontant eller kort".
Kontaktinformationssektionen	
Kontakt	Välj huvudkontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten redan finns i Oracle CRM On Demand.
Kontakt: Förnamn	Förnamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Efternamn	Efternamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Företag	Företaget för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: E-post	E-postadressen till kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Förnamn	Förnamnet på kontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Efternamn	Efternamnet på kontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Company	Företaget för kontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen till kontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.

Fält	Beskrivning
Telefon	Telefonnumret till kontakten för examen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Övrig information	
Skapat av	Namnet på den person som skapade examen.
Skapad: Datum	Datumet då examen skapades.
Ägare	Den aktuella ägaren till examen.
Beskrivning	Ytterligare information om examen. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.
Ändrad av	Namnet på personen som skapade eller senast uppdaterade examen. Dessa data genereras i Oracle CRM On Demand.
Ändrad: Datum	Datumet och tiden då examen senast uppdaterades.

Fält för examensregistrering

Använd sidan Examensregistrering när du vill registrera en examen. På sidan Examensregistrering visas den fullständiga uppsättningen fält för en examensregistrering.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Registreringsinformation	
Examen	Namnet på examen. Fältet är obligatoriskt.
Mål	Syftet, om något, med att registrera för examen.
Registreringsdatum	Aktuellt systemdatum anges automatiskt vid genereringen. Kan ändras under eller efter genereringen.
Registreringsstatus	Den aktuella statusen för examensregistreringen.
Examenspartner	Partnerföretaget som administrerar den specifika examen som kandidaten är registrerad för.
Poäng upphör att	Datumet då poängen eller betyget upphör att gälla.

Fält	Beskrivning
gälla	
Kandidat	Namnet på kandidaten som ska genomgå examen. Måste vara en kontakt som redan är definierad i Oracle CRM On Demand. Fältet är obligatoriskt.
Registreringsnummer	Registreringsnummer är i regel unika, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Slutförandedatum	Datumet då kandidaten slutförde examen.
Uppnådda poäng	Den numeriska poäng (om någon) som uppnåddes vid examen.
Uppnått betyg	Det bokstavs-betyg (om något) som uppnåddes vid examen.
Examensdatum	Datumet då examen sker.
Mer information	
Skapad av	Namnet på den person som registerats för examen.
Skapad: Datum	Datumet då personen registrerades för examen.
Ägare	Den aktuella ägaren till examensregistreringen.
Beskrivning	Ytterligare information om examensregistreringen. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.
Ändrad av	Namnet på personen som skapade eller senaste uppdaterade examensregistreringen. Dessa data genereras i Oracle CRM On Demand.
Ändrad: Datum	Datumet och tidpunkten då examensregistreringen senast uppdaterades.

Certifiering

En *certifiering* är ett bevis på en persons kompetens vad gäller en viss uppsättning färdigheter. Till skillnad från en examen, som mäter en persons kompetens, är en certifiering ett intyg på att personen är kompetent. Certifieringar ges i regel när en person har klarat en eller flera examina. Certifieringar kan följaktligen betraktas som nästa logiska steg efter kurs och examina.

Vanligtvis är certifieringar associerade med ett sista datum, även om det inte är obligatoriskt. Det betyder att en person som har en certifiering bara är certifierad för en viss period, sedan måste han eller hon ansöka om en ny certifiering. När en certifiering har ett sista datum beror det i regel på att företaget som beviljar certifieringen räknar med att färdigheten eller tekniken (för vilken certifieringen ges) kommer att utvecklas eller bli inaktuell.

Till skillnad från kurser och examina som eventuellt är eller inte är associerade med produkter ges en certifiering nästan alltid för en specifik produkt eller uppsättning av produkter. En certifiering kan associeras

med kurser, examina, produkter, produktkategorier och lösningar i Oracle CRM On Demand. Inga av dessa associationer är obligatoriska, dvs. du kan associera så många eller så få av dem med en certifiering som är lämpligt. I en del fall kan du t.o.m. definiera en certifiering som inte är associerad med någon kurs, examen, produkt, produktkategori eller lösning överhuvudtaget.

Arbeta med hemsidan för certifiering

Hemsidan Certifiering är utgångspunkten för hanteringen av certifieringar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för certifieringar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en certifiering

Du kan begära en certifiering genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade certifieringar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för certifieringar](#) (finns "Certifieringsfält" på sidan 426).

Arbeta med listor för certifieringar

I sektionen för certifieringslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för certifieringar.

Certifieringslista	Beskrivning
Alla certifieringar	Visar alla certifiering som du kan visa oavsett ägare.
Nyligen skapade certifieringar	Alla certifieringar som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste certifieringen visas först i listan.
Nyligen ändrade certifieringar	Alla certifieringar som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste ändrade certifieringen visas först i listan.
Nyligen introducerade certifieringar	Alla certifieringar som har gjorts tillgängliga under de senaste 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste introducerade certifieringen visas först i listan.
Indragna certifieringar	Alla certifieringar som ska dras in under de kommande 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är kronologisk: certifieringen som ska dras in först visas först i listan.

Certifieringslista	Beskrivning
Mina certifieringar	Alla certifieringar som du äger.
Mina nyligen skapade certifieringar	Alla certifieringar som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du äger.
Mina nyligen ändrade certifieringar	Alla certifieringar som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade certifieringar

I sektionen Nyligen ändrade certifieringar visas de certifieringar som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för certifieringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för certifieringar:

- Alla certifieringar
- Nyligen skapade certifieringar
- Nyligen ändrade certifieringar
- Nyligen introducerade certifieringar
- Indragna certifieringar
- Mina certifieringar
- Mina nyligen skapade certifieringar
- Mina nyligen ändrade certifieringar

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för certifieringar

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för certifieringar.
- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för certifieringar. Klicka sedan på Spara.

Hantera certifieringar

Utför följande uppgifter för att hantera certifieringar:

- [Associera certifieringar med produkter, produktkategorier och lösningar](#) (på sidan 423)
- [Associera certifieringar med examina och kurser](#) (på sidan 424)
- [Relatera certifieringar till andra certifieringar](#) (på sidan 424)
- [Göra certifieringar synliga för partner](#) (på sidan 425)
- [Begära certifiering](#) (på sidan 425)
- [Uppdatera post för certifieringsbegäran](#) (på sidan 426)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 89)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 93)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Associera certifieringar med produkter, produktkategorier och lösningar

Du kan associera certifieringar med en eller flera produkter, produktkategorier och lösningar. Om certifieringen är adekvat för endast en produkt eller endast en produktkategori väljer du lämpligt värde från fältet Primär produkt eller fältet Primär produktkategori. Om certifieringen däremot gäller en eller flera lösningar, mer än en produkt eller mer än en produktkategori följer du istället nedanstående steg.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsprodukter, certifieringsproduktkategorier eller certifieringslösningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du certifieringar med produkter, produktkategorier eller lösningar

- 1 Klicka på Lägg till i sektionen för certifieringsprodukter, certifieringsproduktkategorier eller certifieringslösningar på detaljsidan för certifieringen.

2 Ange produkten, produktkategorin eller lösningen på redigeringssidan och klicka på Spara.

3 Upprepa ovanstående steg så många gånger det behövs för att definiera alla relationer.

Obs! Följ ovanstående steg om du vill relatera en certifiering till lösningar, oavsett om certifieringen är relaterad till en eller flera lösningar.

Associera certifieringar med examina och kurser

För en certifiering krävs i regel en eller en serie genomgångna kurser. Kurserna avslutas med en eller flera examina. Om du klarar examen eller examina får du en certifiering. Du kan associera en certifiering med examina, kurser eller både och.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsexamina eller certifieringskurserna tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du certifieringar med examina och kurser

- 1** Klicka på Lägg till i sektionen för certifieringsexamina eller certifieringskurser på detaljsidan för certifieringen.
- 2** Ange examen eller kursen på lämpligt sätt på redigeringssidan.
- 3** Klicka på Spara.
- 4** Om du vill lägga till fler examens- eller kursrelationer upprepar du ovanstående steg.

Relatera certifieringar till andra certifieringar

I Oracle CRM On Demand kan du relatera en certifiering till andra certifieringar. En certifiering kan vara en nödvändig förutsättning för en certifiering, en uppföljning till en annan certifiering och en ersättning för en tredje, eventuellt tillbakadragen certifiering.

Den här informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att hjälpa dig att ge dina partner en komplett översikt över alla tillgängliga certifieringar och deras inbördes beroenden. Relationskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en certifiering ska beviljas. Att ha certifiering A kan t.ex. anges som en förutsättning för att beviljas certifiering B. Denna förutsättning framtvingas emellertid inte i Oracle CRM On Demand utan en kontakt kan beviljas certifiering B även om kontakten inte redan har certifiering A.

Obs! För att säkerställa att en certifiering inte relateras till sig själv kan värdet i fältet Relaterad certifiering inte vara samma som certifieringen i den överordnade posten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till relaterade certifieringar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här relaterar du en certifiering till en annan certifiering

- 1 På listsidan för certifieringar klickar du på namnet på den certifiering du vill relatera till en annan certifiering.
- 2 Klicka på Lägg till i sektionen Relaterade certifieringar på detaljsidan för certifieringen.
- 3 Välj den relaterade certifieringen och typen av relation på redigeringssidan för relaterade certifieringar. Klicka sedan på Spara.

Göra certifieringar synliga för partner

Certifieringar är inte automatiskt synliga för partner. Du kan göra certifieringen synlig genom att lägga till anställda hos partner i ett team och associera teamet med certifieringsposten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsteamet tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här gör du certifieringar synliga för partner

- 1 Klicka på Lägg till användare i sektionen för certifieringsteam på detaljsidan för certifieringen.
- 2 På redigeringssidan för certifieringsteamet anger du användarnamn, teamroll och poståtkomst för alla partneranställda som du vill ska kunna visa certifieringen.
Obs! Oracle rekommenderar att du ger skrivskyddad åtkomst till partneranställda teammedlemmar.
- 3 Klicka på Spara.

Begära certifiering

Du kan använda Oracle CRM On Demand för att begära certifiering för en viss produkt eller uppsättning produkter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsbegäranden tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här begär du certifiering

- 1** På listsidan för certifieringar klickar du på namnet på den certifiering du vill begära.
- 2** Klicka på Begär certifiering i sektionen Begäranden om certifiering på detaljsidan för certifieringen.
- 3** Välj certifieringen och kandidaten för certifiering på redigeringssidan för certifieringsbegäran. Klicka sedan på Spara.

Obs! Det finns stöd för flera begäranden om certifiering för samma kontakt eftersom kontakter kan behöva begära samma certifiering mer än en gång. En befintlig certifiering kan ha upphört att gälla eller så kanske en tidigare begäran avslagits. Det är därför möjligt att begära samma certifiering för samma kontakt flera gånger i Oracle CRM On Demand, förutsatt att begärandedatumen är olika.

Uppdatera post för certifieringsbegäran

Endast användare med rätt åtkomstbehörigheter kan uppdatera posten för certifieringsbegäran. Som standard kan bara varumärkesägarroller, t.ex. Kanalchef, uppdatera fältet Status för posten för begäran. Varumärkesägarroller och partnerroller kan uppdatera alla andra fält.

Företagsadministratören kan vid behov ändra standardinställningarna för åtkomstbehörigheter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till certifieringsbegäranden tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här uppdaterar du en post för certifieringsbegäran

- 1** Klicka på länken Redigera för posten för begäran du vill ändra i sektionen Begäranden om certifiering på detaljsidan för certifieringen.
- 2** Ändra fälten på lämpligt sätt.
- 3** Klicka på Spara.

Obs! Standardvärdena för fältet för certifieringsstatus är Begärd, Beviljad och Nekad. Listan är emellertid konfigureringsbar och företagsadministratören kan anpassa den efter företagets verksamhetsbehov.

Certifieringsfält

På redigeringssidan för certifieringar kan du lägga till en certifiering eller uppdatera detaljer för en befintlig certifiering. På redigeringssidan för certifieringar visas den fullständiga uppsättningen fält för en certifiering.

Tips! Du kan också redigera certifieringar på listsidan och detaljsidan för certifieringar. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Informationssektionen	
Namn	Namnet på certifieringen. Fältet är skiftlägeskänsligt så var noga med att följa de regler som företaget har för förkortningar, stora bokstäver osv. På så sätt undviks dubbla certifieringar. Fältet är obligatoriskt.
Typ	Certifieringstypen du vill använda till certifieringen.
Status	Certifieringens status, till exempel Planerad eller Tillgänglig. Administratören kan ändra vilka värden som kan visas i statusfältet och det betyder att du kan se andra värden än de som anges här. Fältet är obligatoriskt.
Tillgänglig från	Datumet då certifieringen börjar gälla. Fältet bestämmer om certifieringen visas i listan över nyligen introducerade certifieringar på certifieringshemsidan.
Certifierings-id	Det interna id:t för certifieringen. Det är vanligtvis unikt, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Primär produktkategori	Namnet på den primära produktkategorin som kontakten certifieras för när certifieringen har delats ut. Använd bara fältet om certifieringen fokuseras på en enda produktkategori. Om certifieringen gäller för flera produktkategorier lämnar du fältet tomt och använder istället sektionen för certifieringsproduktkategorier.
Primär produkt	Namnet på den primära produkten som partnerföretaget certifieras för när certifieringen har delats ut. Använd bara fältet om certifieringen fokuseras på en enda produkt. Om certifieringen gäller för flera produkter lämnar du fältet tomt och använder istället sektionen för certifieringsprodukter.
Tillgänglig till	Datumet då certifieringen upphör att gälla. Fältet bestämmer om certifieringen visas i listan över indragna certifieringar på certifieringshemsidan.
Certifieringsdetaljsektionen	
Giltighet (månader)	Hur många månader som certifieringen gäller när den har tilldelats en kontakt. Fältet är bara avsett för information. Oracle CRM On Demand anger inte automatiskt giltighetsperioden för en certifieringen.
Förnyelsebar	Anger om du kan förnya certifieringen som har tilldelats en kontakt.
Webbplats	URL till en sida som innehåller ytterligare information om certifieringen. Webbplatsfältet är praktiskt om certifieringsinformationen sparas i en annan applikation än Oracle CRM On Demand.
Valuta	Valutan som används till avgiften.

Fält	Beskrivning
Certifieringsavgift	Hur mycket certifieringen kostar.
Betalningsalternativ	Hur du kan betala för certifieringen, till exempel med kreditkort eller check. Fältet kan bara innehålla ett värde. Flera betalningsalternativ kan dock användas, till exempel "Check och kreditkort" eller "Kontant eller kort".
Kontaktinformationssektionen	
Kontakt	Certifieringens kontakt.
Kontakt: Förnamn	Förnamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Efternamn	Efternamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Konto	Kontonamnet för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: E-post	E-postadressen för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Förnamn	Förnamnet på kontakten för certifieringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Efternamn	Efternamnet på kontakten för certifieringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Företag	Företaget för kontakten för certifieringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen till kontakten för certifieringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnumret till kontakten för certifieringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Mer information	
Skapad av	Namnet på den person som skapade certifieringsposten.
Skapad: Datum	Datumet då certifieringsposten skapades.
Ägare	Aktuell ägare till certifieringsposten.
Beskrivning	Ytterligare information om certifieringsposten. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.
Ändrad av	Namnet på personen som skapade eller senast uppdaterade certifieringsposten. Dessa data genereras i Oracle CRM On Demand.

Fält	Beskrivning
Ändrad: Datum	Datumet och tid då certifieringsposten senast uppdaterades.

Fält för certifieringsbegäran

Använd redigeringssidan för certifieringsbegäran när du vill begära en certifiering. På sidan Begäran om certifiering visas den fullständiga uppsättningen fält för en certifieringsbegäran.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Information om begäran	
Certifiering	Namnet på certifieringen som begärs. Fältet är obligatoriskt.
Mål	Syftet, om något, med att begära certifieringen.
Begärandedatum	Datumet för den begärda certifieringen. Anges automatiskt till det aktuella systemdatumet när begäran skapas, men kan ändras under genereringen eller efteråt.
Certifieringsnumm er	Certifieringsnumren, vilka i regel är unika, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Förnyelsebar	Anger om den givna certifieringen kan förnyas.
Kandidat	Namnet på kandidaten som begär certifiering. Måste vara en kontakt som redan är definierad i Oracle CRM On Demand. Fältet är obligatoriskt.
Certifieringsdatum	Datumet då kandidaten tilldelades certifieringen.
Certifieringsstatus	Aktuell status för certifieringsbegäran.
Sista datum	Datumet då den tilldelade certifieringen upphör att gälla.
Övrig information	
Skapat av	Namnet på den person som begärde certifieringen.
Skapad: Datum	Datumet då certifieringen begärdes.
Ägare	Aktuell ägare till posten för certifieringsbegäran.

Fält	Beskrivning
Beskrivning	Ytterligare information om posten för certifieringsbegäran. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.
Ändrad av	Namnet på personen som skapade eller senaste uppdaterade posten för certifieringsbegäran. Dessa data genereras i Oracle CRM On Demand.
Ändrad: Datum	Datumet och tidpunkten då posten för certifieringsbegäran senast uppdaterades.

Ackreditering

En *ackreditering* är ett bevis på ett partnerföretags förmåga eller kompetens att sälja någonting eller tillhandahålla en tjänst med acceptabel kvalitet. Till skillnad från certifieringar, som ges till enskilda personer, ges ackrediteringar till partnerföretag. Ett partnerföretag får en ackreditering när det uppfyller flera krav: ett av kraven är i regel att företaget har ett på förhand definierat lägsta antal anställda med specifika certifieringar på sin avlöningslista. På sätt och vis är alltså en ackreditering en samling certifieringar och kan betraktas som nästa steg i den logiska utvecklingen från kurs till examina till certifieringar.

Ackrediteringar kan associeras med produkter, produktkategorier och lösningar. De kan även relateras till andra ackrediteringar.

Arbeta med hemsidan för ackreditering

Hemsidan Ackreditering är utgångspunkten för hanteringen av ackrediteringar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för ackrediteringar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en ackreditering

Du kan begära en ackreditering genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade ackrediteringar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Ackrediteringsfält](#) (på sidan 436).

Arbeta med listor för ackrediteringar

I sektionen med ackrediteringslistor visas ett antal listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för ackrediteringar.

Ackrediteringslista	Beskrivning
Alla ackrediteringar	Visar alla ackrediteringar som du kan visa oavsett

Ackrediteringslista	Beskrivning
	ägare.
Nyligen skapade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste ackrediteringen visas först i listan.
Nyligen ändrade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste ändrade ackrediteringen visas först i listan.
Nyligen introducerade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har gjorts tillgängliga under de senaste 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är omvänd kronologisk: den senaste introducerade ackrediteringen visas först i listan.
Indragna ackrediteringar	Alla ackrediteringar som ska dras in under de kommande 90 dagarna och som du kan visa. Standardsorteringsordningen är kronologisk: ackrediteringen som ska dras in först visas först i listan.
Mina ackrediteringar	Alla ackrediteringar som du äger.
Mina nyligen skapade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har skapats under de senaste 30 dagarna och som du äger.
Mina nyligen ändrade ackrediteringar	Alla ackrediteringar som har ändrats under de senaste 30 dagarna och som du äger.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade ackrediteringar

I sektionen Nyligen ändrade ackrediteringar visas de ackrediteringar som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för ackrediteringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för ackrediteringar:

- Alla ackrediteringar
- Nyligen skapade ackrediteringar
- Nyligen ändrade ackrediteringar
- Nyligen introducerade ackrediteringar
- Indragna ackrediteringar
- Mina ackrediteringar
- Mina nyligen skapade ackrediteringar
- Mina nyligen ändrade ackrediteringar

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för ackrediteringar

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för ackrediteringar.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera ackrediteringar

Utför följande uppgifter för att hantera ackrediteringar:

- [Associera ackrediteringar med produkter, produktkategorier och lösningar](#) (på sidan 433)
- [Relatera ackrediteringar till andra ackrediteringar](#) (på sidan 433)
- [Registrera certifieringskrav för en ackreditering](#) (på sidan 434)
- [Göra ackrediteringar synliga för partner](#) (på sidan 435)
- [Begära ackreditering](#) (på sidan 435)
- [Uppdatera post för ackrediteringsbegäran](#) (på sidan 436)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 89)

■ Arbeta med bilagor (på sidan 93)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Associera ackrediteringar med produkter, produktkategorier och lösningar

Du kan associera ackrediteringar med en eller flera produkter, produktkategorier och lösningar. Om ackrediteringen är adekvat för endast en produkt eller endast en produktkategori väljer du lämpligt värde från fältet Primär produkt eller fältet Primär produktkategori. Om ackrediteringen däremot gäller en eller flera lösningar, mer än en produkt eller mer än en produktkategori följer du istället nedanstående steg.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringsprodukter, ackrediteringsproduktkategorier eller ackrediteringslösningar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här associerar du ackrediteringar med produkter, produktkategorier eller lösningar

- 1 Klicka på Lägg till i sektionen för ackrediteringsprodukter, ackrediteringsproduktkategorier eller ackrediteringslösningar på detaljsidan för ackrediteringen.
- 2 Ange produkten, produktkategorin eller lösningen på redigeringssidan och klicka på Spara.
- 3 Upprepa ovanstående steg så många gånger det behövs för att definiera alla relationer.

Obs! Följ ovanstående steg om du vill relatera en ackreditering till lösningar, oavsett om ackrediteringen är relaterad till en eller flera lösningar.

Relatera ackrediteringar till andra ackrediteringar

I Oracle CRM On Demand kan du relatera en ackreditering till andra ackrediteringar. En ackreditering kan vara en nödvändig förutsättning för en ackreditering, en uppföljning till en annan ackreditering och en ersättning för en tredje, eventuellt tillbakadragen ackreditering.

Den här informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att hjälpa dig att ge dina partner en komplett översikt över alla ackrediteringar och deras inbördes beroenden. Relationskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en ackreditering ska beviljas. Att ha ackreditering A kan t.ex. anges som en förutsättning för att beviljas ackreditering B. Denna förutsättning framtvingas emellertid inte i Oracle CRM On Demand utan ett partnerföretag kan beviljas ackreditering B även om det inte redan har ackreditering A.

Obs! För att säkerställa att en ackreditering inte relateras till sig själv kan värdet i fältet Relaterad ackreditering inte vara samma som ackrediteringen i den överordnade posten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till relaterade ackrediteringar tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här relaterar du en ackreditering till en annan ackreditering

- 1 På listsidan för ackrediteringar klickar du på namnet på den ackreditering du vill relatera till en annan ackreditering.
- 2 Klicka på Lägg till i sektionen Relaterade ackrediteringar på detaljsidan för ackrediteringen.
- 3 Välj den relaterade ackrediteringen och typen av relation på redigeringssidan för relaterade ackrediteringar och klicka sedan på Spara.

Registrera certifieringskrav för en ackreditering

En *ackreditering* är ett bevis på ett partnerföretags förmåga eller kompetens att leverera en produkt eller tjänst. Du kan använda Oracle CRM On Demand för att ange certifieringskraven för en ackreditering. Du kan t.ex. kräva att 10 % av de anställda i ett partnerföretag måste ha lämplig certifiering och att det lägsta tillåtna antalet anställda med certifieringen ska vara två för att partnerföretaget ska beviljas ackrediteringen. Om det finns 40 tekniska medarbetare på företagets avlöningslista måste företaget alltså ha minst fyra medarbetare med lämplig certifiering. Om det bara finns 15 medarbetare på företagets avlöningslista måste företaget ändå ha två medarbetare med lämplig certifiering.

Certifieringskraven som anges i den här sektionen framtvingas inte i Oracle CRM On Demand när en ackreditering beviljas. Informationen sparas endast i informationssyfte och är huvudsakligen avsedd att informera dina partner om ackrediteringskraven.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringscertifieringen tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här registrerar du certifieringskrav för en ackreditering

- 1 På listsidan för ackrediteringar klickar du på namnet på ackrediteringen som du vill registrera certifieringskraven för.
- 2 Klicka på Lägg till i sektionen Ackrediteringscertifieringar på detaljsidan för ackrediteringen.
- 3 Välj lämplig certifiering i urvalslistan Certifiering.
- 4 Om du vill ange ett lägsta antal anställda som måste ha certifieringen anger du ett tal i fältet Antal certifieringar.

- 5 Om du vill ange en lägsta procentandel anställda som måste ha certifieringen anger du ett procenttal i fältet % certifierade medarbetare.

Göra ackrediteringar synliga för partner

Ackrediteringar är inte automatiskt synliga för partner. Du kan göra ackrediteringen synlig genom att lägga till anställda hos partner i ett team och associera teamet med ackrediteringsposten.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringsteamet tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här gör du ackrediteringar synliga för partner

- 1 Klicka på Lägg till användare i sektionen för ackrediteringsteam på detaljsidan för ackrediteringen.
- 2 På redigeringsidan för ackrediteringsteam anger du användarnamn, teamroll och poståtkomst för alla partneranställda som du vill ska kunna visa ackrediteringen.
Obs! Oracle rekommenderar att du ger skrivskyddad åtkomst till partneranställda teammedlemmar.
- 3 Klicka på Spara.

Begära ackreditering

Om du tror att ditt företag uppfyller kraven för ackreditering kan du begära ackreditering från partnerföretaget.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringsbegäranden tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här begär du ackreditering

- 1 På listsidan för ackrediteringar klickar du på namnet på den ackreditering du vill begära.
- 2 Klicka på Begär ackreditering i sektionen Begäran om ackreditering på detaljsidan för ackrediteringen.
- 3 Välj ackrediteringen och partnern på redigeringsidan för ackrediteringsbegäran och klicka sedan på Spara.

Obs! Partnerföretag kan behöva begära samma ackreditering mer än en gång, eftersom en befintlig ackreditering kan ha upphört att gälla eller så kanske en tidigare begäran avslagits. Det är därför möjligt att begära samma ackreditering för samma partnerföretag flera gånger i Oracle CRM On Demand, förutsatt att begärandedatumen är olika.

Uppdatera post för ackrediteringsbegäran

Endast användare med rätt åtkomstbehörigheter kan uppdatera posten för ackrediteringsbegäran. Som standard kan bara varumärkesägarroller, t.ex. Kanalchef, uppdatera fältet Status för posten för begäran. Varumärkesägarroller och partnerroller kan uppdatera alla andra fält.

Företagsadministratören kan vid behov ändra standardinställningarna för åtkomstbehörigheter.

Innan du börjar.

Företagsadministratören måste ha gjort sektionen för information relaterad till ackrediteringsbegäranden tillgänglig på detaljsidan. Om sektionen med relaterad information inte visas på detaljsidan kan du klicka på länken Redigera layout och lägga till sektionen som en visad sektion med relaterad information.

Så här uppdaterar du en post för ackrediteringsbegäran:

- 1 Klicka på länken Redigera för posten för begäran du vill ändra i sektionen Begäranden om ackreditering på detaljsidan för ackrediteringen.
- 2 Ändra fälten på lämpligt sätt.
- 3 Klicka på Spara.

Obs! Standardvärdena för fältet för ackrediteringsstatus är Begärd, Beviljad och Nekad. Listan är emellertid konfigureringsbar och företagsadministratören kan anpassa den efter företagets verksamhetsbehov.

Ackrediteringsfält

På redigeringssidan för ackreditering kan du lägga till en ackreditering eller uppdatera detaljer för en befintlig ackreditering. På redigeringssidan för ackreditering visas den fullständiga uppsättningen fält för en ackreditering.

Tips! Du kan också redigera ackrediteringar på listsidan och detaljsidan för ackrediteringar. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp. Administratörer kan också lägga till ytterligare fält i en ackreditering.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
------	-------------

Fält	Beskrivning
Informationssektionen	
Namn	Namnet på ackrediteringen. Fältet är skiftlägeskänsligt så var noga med att följa de regler som företaget har för förkortningar, stora bokstäver osv. På så sätt undviks dubbla ackrediteringar. Fältet är obligatoriskt.
Typ	Ackrediteringstypen du vill använda till ackrediteringen.
Status	Ackrediteringens status, till exempel Planerad eller Tillgänglig. Administratören kan ändra vilka värden som kan visas i statusfältet och det betyder att du kan se andra värden än de som anges här. Fältet är obligatoriskt.
Tillgänglig från	Datumet då ackrediteringen börjar gälla. Fältet bestämmer om ackrediteringen visas i listan över nyligen introducerade ackrediteringar på ackrediteringshemsidan.
Ackrediterings-id	Det interna id:t för ackrediteringen. Det är vanligtvis unikt, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Primär produktkategori	Namnet på den primära produktkategorin som partnerföretaget certifieras för när ackrediteringen har delats ut. Använd bara fältet om ackrediteringen fokuseras på en enda produktkategori. Om ackrediteringen gäller för flera produktkategorier lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för ackrediteringsproduktkategorier.
Primär produkt	Namnet på den primära produkten som partnerföretaget certifieras för när ackrediteringen har delats ut. Använd bara fältet om ackrediteringen fokuseras på en enda produkt. Om ackrediteringen gäller för flera produkter lämnar du fältet tomt och använder i stället sektionen för ackrediteringsprodukter.
Tillgänglig till	Datumet då ackrediteringen upphör att gälla. Fältet bestämmer om ackrediteringen visas i listan över indragna ackrediteringar på ackrediteringshemsidan.
Ackrediteringsdetaljsektionen	
Giltighet (månader)	Hur många månader ackrediteringen gäller när den har tilldelats ett partnerföretag.
Förnyelsebar	Anger om du kan förnya ackrediteringen som har tilldelats ett partnerföretag.
Webbplats	URL till en sida som innehåller ytterligare information om ackrediteringen. Webbplatsfältet är praktiskt om ackrediteringsinformationen sparas i en annan applikation än Oracle CRM On Demand.
Valuta	Valutan som används till avgiften.
Ackrediteringsavgift	Hur mycket ackrediteringen kostar.
Betalningsalternativ	Hur du kan betala för ackrediteringen, till exempel med kreditkort eller check. Fältet kan bara innehålla ett värde. Flera betalningsalternativ kan dock användas, till exempel "Check och kreditkort" eller "Kontant eller kort".

Fält	Beskrivning
Kontaktinformationssektionen	
Kontakt	Välj huvudkontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten redan finns i Oracle CRM On Demand.
Kontakt: Förnamn	Förnamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Efternamn	Efternamnet på kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: Konto	Kontonamnet för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Kontakt: E-post	E-postadressen för kontakten som har valts i fältet Kontakt. Fältet fylls i automatiskt med uppgifter som baseras på det du väljer i Kontakt.
Förnamn	Förnamnet på kontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Efternamn	Efternamnet på kontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Company	Företagsnamnet för kontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
E-post	E-postadressen till kontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Telefon	Telefonnumret till kontakten för ackrediteringen. Använd bara fältet om kontakten inte redan finns i Oracle CRM On Demand.
Övrig information	
Skapat av	Namnet på den person som skapade ackrediteringsposten.
Skapad: Datum	Datumet då ackrediteringsposten skapades.
Ägare	Aktuell ägare till ackrediteringsposten.
Beskrivning	Ytterligare information om ackrediteringsposten. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.
Ändrad av	Namnet på personen som skapade eller senast uppdaterade ackrediteringsposten. Dessa data genereras i Oracle CRM On Demand.
Ändrad: Datum	Datumet och tid då ackrediteringsposten senast uppdaterades.

Fält för ackrediteringsbegäran

Använd redigeringssidan för ackrediteringsbegäran när du vill begära en ackreditering. På sidan Begäran om ackreditering visas den fullständiga uppsättningen fält för en ackrediteringsbegäran.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Information om begäran	
Ackreditering	Namnet på ackrediteringen som begärs. Fältet är obligatoriskt.
Mål	Syftet, om något, med att begära ackrediteringen.
Begärandedatum	Datumet för den begärda ackrediteringen. Anges automatiskt till det aktuella systemdatumet när begäran skapas, men kan ändras under genereringen eller efteråt.
Ackrediteringsnummer	Ackrediteringsnumret, vilket i regel är unikt, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Förnyelsebar	Anger om den givna ackrediteringen kan förnyas.
Partner	Namnet på partnerföretaget som begär ackreditering. Fältet är obligatoriskt.
Ackrediteringsdatum	Datumet då partnerföretaget beviljades ackrediteringen.
Ackrediteringsstatus	Aktuell status för ackrediteringsbegäran.
Sista datum	Datumet då den beviljade ackrediteringen upphör att gälla.
Övrig information	
Skapat av	Namnet på den person som begärde ackrediteringen.
Skapad: Datum	Datumet då ackrediteringen begärdes.
Ägare	Aktuell ägare till posten för ackrediteringsbegäran.
Beskrivning	Ytterligare information om ackrediteringsbegäran. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.
Ändrad av	Namnet på personen som skapade eller senaste uppdaterade posten för ackrediteringsbegäran. Dessa data genereras i Oracle CRM On Demand.
Ändrad: Datum	Datumet och tidpunkten då posten för ackrediteringsbegäran senast uppdaterades.

8 Biovetenskap

Oracle CRM On Demand innehåller flera olika posttyper för biovetenskapsinformation och för hantering av läkemedelsförsäljning.

Följande flikar finns i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Med.utbildning. Här hanterar du utbildningsevenemang och inbjudningar till händelserna.

Kontakt, delstatslicens. Här registrerar du uppgifter om delstatslicenser (eller licenser för andra områden) för läkare och validerar signaturer för varuprovsleveranser av säljare.

Lagerperiod. Här organiserar du säljpersonalen för planering och utvärdering av nyckelvärden (när till exempel löpande inventeringar, slutliga inventeringar och avstämningar ska göras).

Provtransaktion. Här skapar, uppdaterar och bevakar du olika typer av provtransaktioner (överföringar, bekräftelser, justeringar och utbetalningar eller provleveranstansaktioner) och transaktionsobjekt.

Tilldelning. Här tilldelar du slutanvändare prov och här bevakar du också provkvantiteten och perioden då provprodukterna finns för distribution.

Provparti. Här bevakar du provens partinummer.

Prov, friskrivningsklausul. Här skapar, uppdaterar och bevakar du friskrivningsklausuler för prov.

Meddelandeplan. Här hanterar du meddelandeplanerna (presentationer på datorer för säljare).

Meddelandeplan, objekt. Här anger du vilka objekt som ska ingå i en meddelandeplan.

Meddelandeplan, objektrelationer. Här anger du ett presentationsobjekt som kan ge optimal information till det primära meddelandeplansobjektet.

Biovetenskapsprocesser

Du kan utföra följande aktiviteter med hjälp av Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Bevaka medicinska händelser

Du kan planera och bevaka händelser som rör medicinutbildningar med hjälp av sidorna för medicinutbildning. En sådan händelse kan vara något så enkelt som ett lunchmöte på en läkarmottagning, eller så komplicerat som ett antal seminarier eller ett riksförsäljningsmöte. Mer information om planering och bevakning av händelser som rör medicinutbildning finns i [Med.utbildningar](#) (finns "[Medicinsk utbildning](#)" på sidan 444).

Affärsplanering

Sidorna för affärsplanering ger ett underlag för affärsplaneringsaktiviteter inom läkemedelsbranschen. Du kan ange mål och målsättningar för konton, kontakter och produkter. Du kan koppla dessa mål och målsättningar till långsiktiga strategiska planer, kortsiktiga målsättningar, hierarkiska kontoplaner, viktiga opinionsledande planer eller varumärkesplaner. Mer information om hur du hanterar affärsplaner finns i [Affärsplanering](#) (på sidan 251).

Fånga in kontakt- och kontodetaljer och planera säljbesök

Du kan fånga in och spara mer detaljerad information om säljbesök med hjälp av delen som rör samtalsaktiviteter på detaljsidorna för kontakt och konto. På dessa sidor finns en lista över samtalsaktiviteter och här visas samtalshistorik för en kontakt eller ett konto. Mer information om hur du använder kontaktsidorna finns i [Kontakter](#) (på sidan 202). Mer information om hur du använder kontosidorna finns i [Konton](#) (på sidan 183) och [Arbeta med aktivitetslistor](#) (på sidan 124).

Planera säljbesök

Säljare kan utföra samtalsförberedande planeringsaktiviteter för ett konto genom att granska de associerade kontakt- och kontorelationerna. Säljarna kan även granska bästa tiderna för samtal för kontakten och kontaktens giltiga läkarlegitimation.

- Vilka produkter som ska demonstreras
- Hur många varuprover eller kampanjartiklar som ska levereras
- Vems signatur som ska fångas för att slutföra säljbesöket

Mer information om de här uppgifterna finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128), [Bevaka bästa tiderna för samtal](#) (på sidan 212), [Delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 450) och [Massamtalsplanering](#) (på sidan 136).

Fånga kundinformation för att uppfylla regelriktlinjer

Du kan fånga följande information om kundbesök:

- Specificerade produkter
- Varuprover levererade till kunder
- Kampanj- eller utbildningsartiklar levererade till kunder
- Meddelandeplaner som har diskuterats
- Meddelandesvar
- Fångade kundsignaturer

Den här informationen krävs vanligtvis för att uppfylla de föreskrifter som FDA (Food and Drug Administration) och liknande myndigheter i andra länder har ställt upp. Du kan spara den här informationen på listsidan för samtalsaktiviteter för detaljposten för en kontakt. Mer information om sidan Aktivitet finns i:

- [Kalender och aktiviteter](#) (på sidan 119)
- [Arbeta med aktivitetslistor](#) (på sidan 124)

- [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128)

Hantera varuprover

Varuprovsadministratören kan utföra affärsprocesser, t.ex. skapa lagerperioder, tilldelningsposter och poster för varuprovslager för säljare. Säljare kan skapa lagerkontrollrapporter enligt varuprovsadministratörens önskemål och stänga eller stämma av lagerperioder. Dessutom kan säljare justera lager, leverera varuprover in eller ut och lämna varuprover, vilket skapar utbetalningstransaktioner. Mer information om de här uppgifterna finns i [Hantera varuprover](#) (på sidan 453).

Hantera kundpresentationer

Sälj- och marknadsföringsorganisationer kan hantera multimedia eller innehåll i bildfiler, skapa meddelandeplaner och distribuera dessa meddelandeplaner till fältsäljare. Säljorganisationer kan erbjuda kunder skräddarsydda presentationer under tiden som de automatiskt fångar mått relaterade till kundrespons. Dessa mått överförs till marknadsföringsorganisationen för analys. Använd Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition med offlineversionen av en klientapplikation. Klienten behövs för att göra kundpresentationer och fånga måtten för kundrespons. Använd Anpassad innehållsleverans (PCD) för att hantera presentationsinnehållet och meddelandeplaner. PCD är en typ av programvara för säljpresentationer. Mer information om PCD finns i [Anpassad innehållsleverans](#) (på sidan 508).

Hantera analyser

En säljare, en marknadsföringsorganisation, ett ledningsteam eller ett administrativt team inom ett läkemedelsföretag kan skapa detaljerade analysrapporter i Oracle CRM On Demand Answers. Samtalshistorik, Med.utbildningar och Anpassad innehållsleverans innehåller analyskomponenter som gör att du kan hantera analyser inom dessa områden i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Mer information om hur du använder Oracle CRM On Demand Answers finns i [Infopaneler](#) (på sidan 991) och [Rapporter](#) (på sidan 697).

Skapa integreringshändelser och arbetsflödesregler

Integreringshändelser stöds för följande biovetenskapliga posttyper och biovetenskapsrelaterade posttyper:

- Affärsplan
- Kontakt, delstatslicens
- Lagerperiod
- Provinventering
- Provparti
- Provtransaktion
- Transaktionsobjekt

Mer information om integreringshändelser och arbetsflödesregler finns i [Om integreringshändelser](#) (på sidan 1505) och [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258).

Utföra aktivitetsbedömningar

Om företagsadministratören har ställt in bedömningsskript för aktiviteter kan du utföra bedömningar i uppgifter, bokningar, samtal eller planerade samtal för ett konto eller en kontakt. Mer information om bedömningar finns i [Ställa in bedömningsskript](#) (på sidan 1517) och [Använda bedömningsskript för aktivitet](#) (på sidan 146).

Lägga till grupper i biovetenskapliga posttyper

Grupper stöds för följande biovetenskapliga posttyper och biovetenskapsrelaterade posttyper:

- Tilldelning
- Affärsplan
- Lagerkontrollrapport
- Lagerperiod
- Med.utb-händelse
- Målsättningar
- Provparti
- Provtransaktion

Du kan fastställa vilken grupp en användare ser som standard i gruppväljaren för varje posttyp. Mer information finns i [Ställa in standardgrupper per posttyp för en användare](#) (på sidan 1155). Mer information om grupper i allmänhet finns i [Hantering av grupp](#) (på sidan 1212).

Medicinsk utbildning

Använd sidorna för medicinutbildningar till att planera och bevaka medicinutbildningar.

En medicinutbildning kan vara något så enkelt som ett lunchmöte på en läkarmottagning eller ett antal seminarier eller ett riksförsäljningsmöte.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka medicinutbildning i ditt ansvarsområde kan fliken Med.utbildning vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för med.utbildningar

Hemsidan för medicinutbildning är utgångspunkten för hanteringen av medicinutbildningar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för medicinutbildningar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en medicinutbildning

Du kan skapa en medicinutbildning genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade med.utbildningar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för med.utbildningar](#) (på sidan 448).

Arbeta med listor för medicinutbildningar

I sektionen för listor för medicinutbildningar visas ett antal filtrerade listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för medicinutbildningar.

Lista över medicinutbildningar	Filter
Alla med.utbildningar	Alla händelser, sorterade i alfabetisk ordning efter namn på händelser
Alla med.utbildningar denna månad	Händelser med Status = Aktiv, Pågående eller Planerad och med startdatum som infaller inom den aktuella månaden.
Alla aktuella med.utbildningar	Händelser som uppfyller båda dessa villkor: <ul style="list-style-type: none"> Status = Aktiv, Pågående eller Planerad Startdatum infaller tidigast 30 dagar före dagens datum och senast 60 dagar efter dagens datum.
Nyligen skapade med.utb-händelser	Alla händelser, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade med.utb-händelser	Alla händelser, sorterade efter ändringsdatum
Mina med.utbildningar	Medicinutbildningar med ditt namn i fältet Ägare.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade medicinutbildningar

I sektionen Mina nyligen ändrade med.utbildningar visas de utbildningar som ändrades senast.

Visa medicinutbildningsrelaterade uppgifter

I sektionen Med.utbildningsrelaterade uppgifter visas de uppgifter som har tilldelats dig sorterade efter sista datum och sedan prioritet. Även följande information visas:

- **Sista datum.** Det datum som du eller din chef angett som sista datumet för uppgiften.
- **Pil.** Den prioritet som du eller din chef angett för uppgifterna, till exempel 1-Hög, 2-Medel eller 3-Låg. Uppgiftsprioriteten anges med pilar: en uppil för hög prioritet, ingen pil för medelprioritet och en nedpil för låg prioritet.

Obs! Om er företagsadministratör har ändrat standardvärdena för fältet Prioritet visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.
- **Ämne.** Uppgiftens rubrik. Klicka på länken om du vill granska uppgiften.
- **Med.utbildningar.** Medicinutbildningen som har kopplats till uppgiften.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för medicinutbildning

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för medicinutbildning:

- Med.utb relaterade uppgifter
- Nyligen skapade med.utb-händelser
- Nyligen ändrade med.utb-händelser
- Mina nyligen skapade med.utb-händelser
- Mina nyligen ändrade med.utb-händelser
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för medicinutbildning).

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för medicinutbildning

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för medicinutbildning.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om medicinutbildningar:

- [Med.utbildningar](#) (finns "[Medicinsk utbildning](#)" på sidan 444)
- [Hantera med.utbildningar](#) (finns "[Hantera medicinutbildningar](#)" på sidan 447)
- [Fält för medicinsk utbildning](#) (finns "[Fält för med.utbildningar](#)" på sidan 448)

Hantera medicinutbildningar

Mer information om att hantera medicinutbildningar finns i:

- [Bevaka deltagare i händelser för medicinsk utbildning](#) (på sidan 447)

Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Arbeta med poster](#) (på sidan 38)
- [Överföra ägande av poster](#) (på sidan 85)
- [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 102)

Obs! Du kan inte redigera eller ta bort medicinutbildningar med statusen Slutförd.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om medicinutbildningar:

- [Med.utbildningar](#) (finns "[Medicinsk utbildning](#)" på sidan 444)
- [Fält för med.utbildningar](#) (på sidan 448)
- [Arbeta med hemsidan för med.utbildningar](#) (på sidan 444)

Bevaka deltagare i händelser för medicinsk utbildning

Du kan bevaka deltagare i medicinska utbildningar och lagra feedback om inbjudan till händelser.

Så här bevakar du deltagare i händelser för medicinsk utbildning

- 1 Välj med.utb-händelsen.

Instruktioner för hur du väljer med.utb-händelser finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

2 På sidan Med.utbildningar, detaljer:

- Klicka på Lägg till i namnlisten Deltagare, för att lägga till deltagare för händelsen.

Obs! Du vill kanske lägga till sektionen Deltagare i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638).

- Klicka på Redigera i namnlisten Deltagare om du vill uppdatera status, sessionsinformation och kommentarer för en befintlig deltagare.

3 Uppdatera informationen på sidan Deltagare:

- a Klicka på ikonen Sökning i kolumnen Ny kontakt.
- b Använd sökfönstret för att skapa en ny kontakt eller välja en befintlig kontakt som ska läggas till som deltagare.
- c Välj status på sidan Deltagare:
Typ samt ack. årsförsäljning överförs från kontaktposten.

4 Spara posten.

Fält för med.utbildningar

På redigeringsidan för medicinutbildning kan du lägga till en medicinutbildning eller uppdatera detaljer för en befintlig utbildning. På redigeringsidan för medicinutbildning visas den fullständiga uppsättningen fält för en affärsmöjlighet.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Medicinutbildning, detaljerad information	
Namn	Namn för händelsen, upp till 50 tecken. Obligatoriskt fält som standard.
Plats	Begränsat till 100 tecken.
Startdatum	Ställs som standard in på aktuellt datum och tid. Obligatoriskt fält som standard.
Slutdatum	Ställs som standard in på en timme senare än aktuellt datum och tid. Obligatoriskt fält som standard.
Bekräfta datum	Måldatum för att skicka ut bekräftelse om händelse till de inbjudna.

Fält	Beskrivning
Status	Status för den medicinska händelsen. Standardvärden är Aktiva, Annullerade, Avslutade, Pågående, Inaktiva och Planerad. Obs! En medicinsk utbildningshändelse med statusen Avslutade blir skrivskyddad.
Typ	Typ av medicinsk händelse. Begränsat till 30 tecken. Standardvärden är CD_ROM-presentation, Konferens, Sjukhusföreläsning, Journalklubb, Lunch och lär, Möte, Ronder, Seminarium, Symposium, Mässa och Handel.
Budget	Budgetbelopp i den valuta du anger. Standardinställningen är systemvalutan. Administratören ställer in valuta i fältet Aktivitet, valuta. Det här fältet är inte exponerat i standardsidlayouten, men administratören kan exponera den i den anpassade layouten.
Högsta antal deltagare	Högsta antal inbjudna som får delta i händelsen.
Produkt	Den produkt du vill markera under händelsen. Du kan antingen välja produkt eller produktkategori, men inte båda. Företagsadministratören kan lägga till produkten genom att gå till Admin och klicka på Innehållshantering.
Produktkategori	Den produktkategori du vill markera under händelsen. Du kan antingen välja produkten eller produktkategorin, men inte båda. Företagsadministratören kan lägga till produktkategorier genom att gå till Admin och klicka på Innehållshantering.
CME-poäng	Antal CME-poäng (Continuing Medical Education) för den här händelsen.
Övrig information	
Ägare	Person som har tilldelats den här posten. Normalt kan ägaren uppdatera poster, överföra en post till en annan ägare eller ta bort poster. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas. Det här värdet påverkar vilka poster som ingår i rapporterna du eller dina chefer kör (från rapport- och infopanelssidorna).
Mål	Gräns på 500 tecken. Obligatoriskt fält som standard.
Sessionsdetaljer	Information om sessionen. Begränsat till 500 tecken.
Ändrad av	Namnet på personen som skapar eller uppdaterar posten, följt av datumet och klockslaget då posten skapades eller uppdaterades. Systemgenererat.
Beskrivning	Begränsat till 250 tecken.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om medicinutbildningar:

- [Med.utbildningar](#) (finns "[Medicinsk utbildning](#)" på sidan 444)

- [Arbeta med hemsidan för med.utbildningar](#) (på sidan 444)
- [Hantera med.utbildningar](#) (finns "[Hantera medicinutbildningar](#)" på sidan 447)

Delstatslicenser för kontakter

Använd sidorna för delstatslicens för att skapa, uppdatera och bevaka delstatslicenser för en kontakt.

I en *delstatslicens för kontakt* registreras detaljerna för delstatslicensen (eller någon annan jurisdiktion) att praktisera medicin. Den används till att validera signaturerna för varuproven som en säljare levererar (till exempel en läkemedelssäljare) till en kontakt (till exempel en läkare). En läkare har bara en giltig aktiv licens för varje delstat. Licenser att praktisera i en viss jurisdiktion är förnybara. Om implementationen ligger utanför USA är fältet Delstat inte obligatoriskt.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om kontaktens delstatslicens i ditt ansvarsområde kan fliken Kontakt, delstatslicens vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter

Hemsidan för delstatslicens för kontakter är utgångspunkten för hanteringen av licensposter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för delstatslicenser för kontakter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en delstatslicens för kontakt

Du kan skapa en ny licenskontakt genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade licenskontakter. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 452).

Arbeta med listor över delstatslicenser för kontakter

I sektionen för licenskontakslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för licenserna.

Lista över delstatslicenser för kontakter	Filter
Alla kontakt, delstatslicenser	Alla licenser du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade kontakt, delstatslicenser	Alla licenser med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade delstatslicenser för kontakter

I sektionen för nyligen ändrade licenser visas de licenser som visades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för delstatslicenser för kontakter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för licenser:

- Nyligen skapade kontakt, delstatslicenser
- Nyligen ändrade kontakt, delstatslicenser
- Mina nyligen skapade kontakt, delstatslicenser
- Mina nyligen ändrade kontakt, delstatslicenser
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för licenser).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för delstatslicenser för kontakter

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för delstatslicenser för kontakter.
- 2 Lagg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för licenser. Klicka sedan på Spara.

Hantera delstatslicenser för kontakter

Utför följande uppgifter för att hantera delstatslicenser för kontakter som är gemensamma för många posttyper:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om delstatslicenser för kontakter:

- [Delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 450)
- [Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 450)
- [Fält för delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 452)

Fält för delstatslicenser för kontakter

Använd redigeringssidan för delstatslicenser för kontakter för att lägga till en delstatslicens för en kontakt eller uppdatera uppgifter för en befintlig licens. På redigeringssidan för delstatslicenser för kontakter visas den fullständiga uppsättningen fält för en licens.

Tips! Du kan även redigera licenser på list- och detaljsidorna för delstatslicenser för kontakter. Mer information om att uppdatera poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, t.ex. genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för delstatslicenser för kontakter.

Fält	Beskrivning
Kontakt	Kontakten för den här delstatslicensposten, vanligtvis en läkare eller en läkemedelsrepresentant. Klicka på sökningsikonen för att välja en kontakt. (Obligatoriskt.)
Registreringsnummer	Licensnumret för kontakten, till exempel PS4231732. (Obligatoriskt.)
Status	Den amerikanska delstaten eller jurisdiktionen som är kopplad till licensnumret. Använd urvalslistan för att välja delstat, till exempel <i>NJ</i> för New Jersey. Obs! Om din jurisdiktion ligger utanför USA är fältet Delstat inte obligatoriskt.
Sista datum	Datumet när licensen upphöra att gälla (ÅÅÅÅ-MM-DD), till exempel 2010-05-22. Använd kalenderikonen för att välja utgångsdatumet.

Fält	Beskrivning
Status	Licensens status, som kan vara Aktiv eller Inaktiv. Välj statusen i urvalslistan.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om delstatslicenser för kontakter:

- [Delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 450)
- [Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 450)
- [Hantera delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 451)

Hantera varuprover

Som en del av försäljningen ute på fältet erbjuder de flesta stora läkemedelstillverkare kostnadsfria varuprov. I USA regleras distributionen av FDA (Food and Drug Administration) och måste stämmas av minst en gång per år. I det här avsnittet finns information om hur du hanterar och upprätthåller ett elektroniskt lager av prov och kampanjartiklar med hjälp av varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand. Administratörer kan konfigurera och underhålla en provinventering samt övervaka varuprovsleveranser, överföringar, inleveranser, avvikelser, justeringar och inventeringar. Slut användarna använder varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand för att spåra ett elektroniskt varuprovs lager, skapa varuprovsöverföringar, bekräfta mottagande av varuprovsöverföringar samt justera lagersaldon i avstämningssyfte.

Med hjälp av varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand kan varuprovsadministratörer och säljare mäta och övervaka varuprovsleveranser på alla nivåer i organisationen. Mer information om skillnaderna mellan varuprovsadministratörens och slutanvändarens uppgifter finns i följande avsnitt.

Scenario för hantering av varuprover

I det här avsnittet finns ett exempel som visar hur processen ser ut för en varuprovsadministratör och för säljarna (slutanvändarna) som distribuerar varuprov till vårdpersonal. Ditt företag kan tillämpa någon annan process beroende på hur era verksamhetsbehov ser ut.

Ett läkemedelsföretag har nya produkter som ska ut på marknaden. För att konfigurera ett varuprovs lager lägger varuprovsadministratören till produkterna i databasen, associerar eventuella partinummer, tilldelar säljarna varuprov och överför varuprov till chefer och säljare ute på fältet. Säljarna besöker sedan läkarna i sina säljdistrikt och levererar de nya varuproven. Efter en månad kräver huvudkontoret av varje säljare att han eller hon stämmer av sitt lager. Säljaren gör först en slutlig inventering av varje lagerpost och en ny lagerperiod börjar. När säljaren gör avstämningen inser han eller hon att det finns vissa avvikelser. Efter att ha gjort de nödvändiga justeringarna lyckas säljaren med avstämningen och markerar då lagret som slutfört och avstämt.

I det här scenariot är varuprovsadministratörerna ansvariga för företagets varuprovsinventering och för att se till att den överensstämmer med lagar och riktlinjer. I denna roll ansvarar de för att konfigurera ett huvudprovslager och sedan överföra varuprov till varje slutanvändare. När slutanvändarna får en leverans

skickar de ett kvitto eller en bekräftelse. Då matas de mottagna varuproven automatiskt in i sina inventeringar.

I det här scenariot kan säljaren, säljarens chef och varuprovsadministratören övervaka avvikelser mellan levererade respektive mottagna kvantiteter.

Administratörsprocedurer

Varupovsadministratörer behöver ha administrativa behörigheter i varuprovshantering i Oracle CRM On Demand för att utföra följande uppgifter:

- Definiera varuprov som produkter och lägga till dem i Oracle CRM On Demand-databasen. Mer information om att konfigurera produkter för ett företag finns i [Innehållshantering](#) (på sidan 1509).
- Om din organisation använder partinummer för att bevaka varuprov ska partinummer definieras och associeras med varuprovsprodukter. Mer information finns i [Provpardier](#) (på sidan 500).
- Konfigurera ett varuprovslager. Varje post i varuprovslagret innehåller information till säljaren om den produkt som har kvalificerats för bearbetning av provleverans. Mer information finns i [Provinventering](#) (på sidan 465).
- Konfigurera tilldelningar och tilldela varuprov till säljarna. Tilldelningsposten avgör under vilken tidsperiod säljaren har möjlighet att distribuera provprodukterna till kliniker, sjukhus eller läkare när han eller hon gör en varuprovsavlämning. Tilldelningsposten definierar också de begränsningar som är associerade till varuprovet (exempelvis hur stor kvantitet som får lämnas under ett besök). Mer information finns i [Tilldelningar](#) (på sidan 495).
- Skapa en lagerperiod, vilket är den definierade period inom vilken förflyttningar av varuprov och kampanjartiklar kan spåras. Administratörer och säljare utför alla första inventeringar, löpande inventeringar och slutliga inventeringar samt rapportering och avstämningar inom lagerperioden. Mer information finns i [Lagerperiod](#) (på sidan 455).
- Överför varuprov till slutanvändare på fältet. Mer information finns i [Skapa en varuprovsöverföring](#) (på sidan 476).
- Övervaka varuprovsaktiviteter. Aktiviteter som kan övervakas är varuprovsleveranser, varuprovsöverföringar mellan medarbetare och huvudkontor, slutanvändarlager och lagerjusteringar. Mer information finns i [Övervaka provaktiviteter](#) (på sidan 486).
- Lagra elektroniska signaturer. Elektroniska signaturer fångas i Oracle CRM On Demand och lagras i Oracle CRM On Demand-databasen. Mer information om signaturer finns i [Kontrollera elektroniska signaturer](#) (på sidan 485).

Slutanvändarprocesser

Slutanvändarna är de säljare som distribuerar varuprov till vårdpersonal, och de kan utföra följande uppgifter:

- Bekräfta mottagande av provinventering (dvs. av varuprovsöverföringar). Mer information finns i [Bekräfta mottagning av provinventeringen](#) (på sidan 467).
- Överföra varuprov till andra slutanvändare eller tillbaka till huvudkontoret. Säljare kan byta varuprov sinsemellan och returnera varuprov (till exempel varuprov som datumet har gått ut på) till huvudkontoret. Mer information finns i [Skapa en varuprovsöverföring](#) (på sidan 476).
- Leverera varuprov vid säljbesök hos kunder. Mer information finns i [Leverera varuprov vid säljbesök](#) (på sidan 483).

- Utföra de löpande inventeringar som behövs. Mer information finns i [Begära en löpande inventering](#) (på sidan 461).
- Avsluta lagerperioder. Mer information finns i [Avsluta en lagerperiod](#) (på sidan 462).
- Redogöra för eventuella avvikelser i lagerposter genom att utföra lagerjusteringar och skicka andra transaktioner. Mer information finns i [Justera provtransaktioner](#) (på sidan 479), [Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner](#) (på sidan 481) och [Visa utbetalningstransaktioner](#) (på sidan 481).
- Stämna av lagret. Mer information finns i [Stämna av lagret](#) (på sidan 467).

Krav för hantering av varuprover

Följande krav gäller för administratörer och slutanvändare:

- **Administratörer.** Innan du kan hantera varuprov i Oracle CRM On Demand måste administratörerna definiera produkterna. Mer information om hur man konfigurerar produkter för företaget finns i [Innehållshantering](#) (på sidan 1509).
- **Slutanvändare.** Innan slutanvändarna kan leverera varuprov måste de ha en associerad tilldelningspost för varuproven, och de måste bekräfta mottagandet av varuproven. Mer information om tilldelningar och bekräftanden finns i [Tilldelningar](#) (på sidan 495) och [Bekräfta mottagning av provinventeringen](#) (på sidan 467).

Innan du börjar. Kontrollera dina användarroller:

- För att du ska kunna utföra alla administratörsprocedurer måste du ha administrativ behörighet samt behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder, Aktivera justering av varuprover och (om nödvändigt) Signatur.
- För att kunna utföra alla slutanvändarprocedurer måste du ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Lagerperiod

Du kan använda sidorna för lagerperiod för att skapa, uppdatera och spåra lagerperioder. En *lagerperiod* är en definierad period inom vilken alla förflyttningar av varuprov och kampanjartiklar (varuprovsleveranser, mottagning av varuprover, överföring av varuprover och lagerjusteringar) kan spåras. Lagerperioden definieras av varuprovsadministratören för kundföretaget. Lagerperioden används för att organisera säljkåren med hjälp av planering och utvärdering av nyckelvärden.

Varuprovsadministratörer och säljare utför alla första inventeringar, löpande inventeringar, slutliga inventeringar och avstämningar inom lagerperioden:

- **Första inventering.** Den första inventeringen utförs av säljaren när nytt lager tas emot. Säljaren måste fysiskt inventera samtliga varuprover som han/hon tar emot och bekräfta att han/hon har dessa i sin ägo. Mer information finns i [Bekräfta mottagning av provinventeringen](#) (på sidan 467).
- **Löpande inventering.** Varuprovsadministratören kan när som helst begära en löpande inventering. Det är en begäran om att inventera lagret och rapportera resultatet. En löpande inventering utförs ofta som en särskild kontroll vid misstanke om bedrägeri eller där det verkar förekomma bearbetningsfel vid spårningen av lagret. Den löpande inventeringen fungerar som en kontrollpunkt för varuprovsadministratören. Mer information finns i [Begära en löpande inventering](#) (på sidan 461).

- **Slutlig inventering.** Varuprovsadministratören begär den slutliga inventeringen. I det här fallet närmar sig lagerperioden sitt slut och alla varuprov måste gå att redovisa för. Säljaren måste inventera och logga den sista fysiska inventeringen för varje varuprov och skicka den slutliga kontrollrapporten. För att skapa en kontrollrapport kan säljaren gå till hemsidan för lagerkontrollrapporter och skapa en ny lagerkontrollrapport. Säljaren kan även utlösa automatiskt skapande av den slutliga kontrollrapporten. Mer information finns i [Avsluta en lagerperiod](#) (på sidan 462).
- **Avstämning.** När den slutliga inventeringen har slutförts måste säljaren stämma av lagret. Vid avstämningen jämförs spårningen av interna varuprovstransaktioner med den slutliga fysiska inventeringen. Eventuella avvikelser loggas. Om det inte finns några avvikelser har avstämningen genomförts utan fel och lagerperioden markeras som avstämd. Mer information finns i [Korrigerera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar](#) (på sidan 483) och [Stäm av en lagerperiod](#) (finns "Stämma av en lagerperiod" på sidan 463).

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om lagerperiod i ditt ansvarsområde kan fliken Lagerperiod vara borttagen från din konfiguration.

Typer av lagerperioder

Eftersom avstämnings av varuprovslager kan ske så ofta som en gång i månaden, kan du med hjälp av varuprovshanteringen i Oracle CRM On Demand genomföra avstämnings så ofta som varuprovsadministratören begär. Tre typer av lagerperioder ingår för största möjliga flexibilitet.

I tabellen nedan beskrivs de olika typerna av lagerperioder.

Lagerperiod	Beskrivning
Aktiva	Innevarande period. Inget slutdatum visas och perioden är inte avstämd. Du kan ange valfri typ av varuprovstransaktion, inklusive lägga till nya produkter. Inventeringar justeras i enlighet med detta.
Inaktiva	En tidigare, ej avstämd period. Ett slutdatum visas, men perioden har inte stämts av ännu. Du kan ange valfri typ av varuprovstransaktion, utom nya produkter till lagret. Inventeringarna påverkas i enlighet med detta. I standardkonfigurationen för Oracle CRM On Demand finns en inaktiv period.
Avstämt	En tidigare, inaktiv period. Ett slutdatum visas och perioden har stämts av. Du kan inte utföra transaktioner för den här låsta lagerperioden.

I standardkonfigurationen för varuprovshantering i Oracle CRM On Demand finns tre ej avstämda perioder: en aktiv period och två inaktiva perioder. Du kan ha flera avstämda lagerperioder öppna åt gången, men endast en aktiv lagerperiod.

Arbeta med hemsidan för lagerperiod

Hemsidan för lagerperioder är utgångspunkten för hanteringen av lagerperioder. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för lagerperioder. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. När du vill arbeta med lagerperioder måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Skapa en lagerperiod

Det är bara provadministratören för företaget som kan skapa en lagerperiod. Säljare kan inte skapa lagerperioder. Provadministratören skapar den första lagerperioden för alla säljare som använder Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Mer information finns i [Skapa lagerperioder för användare](#) (på sidan 1160) och [Skapa poster](#) (på sidan 39).

Arbeta med listor över lagerperioder

I sektionen för lagerperiodslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för lagerperioder.

Lagerperiodslista	Filter
Alla lagerperioder	Alla lagerperioder du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade lagerperioder	Alla lagerperioder med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade lagerperioder

I sektionen för nyligen ändrade lagerperioder visas de lagerperioder som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för lagerperioder

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för lagerperioder:

- Nyligen skapade lagerperioder
- Nyligen ändrade lagerperioder
- Mina nyligen skapade lagerperioder

- Mina nyligen ändrade lagerperioder
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för lagerperioder).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för lagerperioder

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för lagerperioder.
- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för lagerperioder. Klicka sedan på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerperioder:

- [Lagerperiod](#) (på sidan 455)
- [Fält för lagerperiod](#) (på sidan 464)
- [Hantera lagerperioder](#) (på sidan 458)

Hantera lagerperioder

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar lagerperioder finns i:

- [Lägga till provinventering i en lagerperiod](#) (på sidan 459)
- [Lägga till provtransaktioner i en lagerperiod](#) (på sidan 460)
- [Lägga till grupper i en lagerperiod](#) (på sidan 460)
- [Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod](#) (på sidan 461)
- [Begära en löpande inventering](#) (på sidan 461)
- [Avsluta en lagerperiod](#) (på sidan 462)
- [Stämma av en lagerperiod](#) (på sidan 463)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerperioder:

- [Lagerperiod](#) (på sidan 455)
- [Fält för lagerperiod](#) (på sidan 464)
- [Arbeta med hemsidan för lagerperiod](#) (på sidan 456)

Lägga till provinventering i en lagerperiod

Provadministratörer använder redigeringssidan för provinventeringar när de lägger till provinventeringsposter i en lagerperiod för en säljare eller uppdaterar uppgifter i en befintlig provinventeringspost. På redigeringssidan för provinventeringar visas alla fält för provinventeringar.

Säljare kan inte lägga till eller ta bort provinventeringsposter i en lagerperiod. När en säljare gör löpande och slutliga inventeringar måste dock säljaren ändra fältet Inventering i provinventeringsposten i en lagerperiod. Mer information om inventeringar finns i [Begära en löpande inventering](#) (på sidan 461) och [Avsluta en lagerperiod](#) (på sidan 462).

Innan du börjar. Din användarroll måste ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder för att du ska kunna lägga till provinventeringsposter i en lagerperiod.

Så här lägger du till en provinventeringspost i en lagerperiod

- 1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
- 2 Klicka på Ny i sektionen Provinventering på detaljsidan för lagerperioden.
- 3 Fyll i de obligatoriska fälten på redigeringssidan för provinventeringar och klicka på Spara.

Mer information om fälten på sidan finns i [Provinventeringsfält](#) (på sidan 468).

Obs! Den här proceduren är praktisk om du lägger till få produkter. Om du lägger till många lagerposter rekommenderar vi att du skapar en importfil (som innehåller lagerposterna) och sedan ber företagsadministratören läsa in data i lagerperioden.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provinventeringar:

- [Provinventering](#) (på sidan 465)
- [Hantera provinventeringar](#) (på sidan 465)
- [Provinventeringsfält](#) (på sidan 468)

Lägga till provtransaktioner i en lagerperiod

Använd redigeringssidan för provtransaktion om du vill lägga till en provtransaktionrad i en lagerperiod eller uppdatera en befintlig provtransaktion. På redigeringssidan för provtransaktion visas en fullständig uppsättning fält för en provtransaktion.

Innan du börjar. För att du ska kunna lägga till transaktioner till en lagerperiod måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här lägger du till provtransaktioner i en lagerperiod

- 1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
- 2 Klicka på Ny i sektionen Provtransaktioner på detaljsidan för lagerperioden.
- 3 Fyll i de obligatoriska fälten på redigeringssidan för provtransaktion och klicka på Spara.
Mer information om fälten på sidan finns i [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 487).

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om provtransaktioner:

- [Provtransaktioner](#) (på sidan 473)
- [Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner](#) (på sidan 473)
- [Hantera provtransaktioner](#) (på sidan 475)
- [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 487)

Lägga till grupper i en lagerperiod

Använd följande procedur om du vill lägga till grupper i den aktiva lagerperioden. När du lägger till en grupp i den aktiva lagerperioden kan du sedan ändra eller ta bort gruppen. I den här proceduren antas det att gruppen visas som ett relaterat objekt på detaljsidan för lagerperiod. Mer information om hur du visar relaterade objekt finns i [Anpassa layouter för relaterade objekt](#) (finns "[Anpassa layout för relaterad artikel](#)" på sidan 1089).

Så här lägger du till en grupp i en lagerperiod

- 1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
- 2 På detaljsidan för lagerperiod klickar du på Lägg till i sektionen Grupper.
- 3 I gruppväljaren väljer du gruppen som du vill lägga till i lagerperioden och klickar sedan på OK.
Mer information om grupper finns i [Hantering av grupp](#) (på sidan 1212).
- 4 Om det krävs avslutar du lagerperioden genom att klicka på knappen Avsluta.

När en lagerperiod är stängd genereras en kontrollrapport för lager och en ny lagerperiod skapas. All information om provinventering och grupp som är bifogad till den stängda lagerperioden kopieras till den nya lagerperioden och kontrollrapporten för lager. Mer information finns i [Avsluta en lagerperiod](#) (på sidan 462).

Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod

Använd redigeringssidan för lagerkontrollrapporten när du vill skapa en lagerkontrollrapport för en lagerperiod eller uppdatera uppgifterna i en befintlig lagerkontrollrapport. På redigeringssidan för lagerkontrollrapporten visas alla fält för en lagerkontrollrapport.

Innan du börjar. Om du vill skapa en lagerkontrollrapport för en lagerperiod måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här skapar du en lagerkontrollrapport för en lagerperiod

- 1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
- 2 Klicka på Ny i sektionen för lagerkontrollrapport på detaljsidan för lagerperioden.
- 3 Fyll i de obligatoriska fälten på redigeringssidan för lagerkontrollrapport och klicka på Spara.

Mer information om fälten på sidan finns i [Fält för lagerkontrollrapporter](#) (på sidan 471).

Du kan inte ändra en lagerkontrollrapport när du har skapat den. Om du upptäcker ett fel i en genererad lagerkontrollrapport måste du först göra en lagerjustering och sedan generera en ny lagerkontrollrapport när justeringen har bearbetats.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerkontrollrapporter:

- [Lagerkontrollrapport](#) (på sidan 470)
- [Hantera kontrollrapporter för lager](#) (på sidan 470)
- [Fält för lagerkontrollrapporter](#) (på sidan 471)

Begära en löpande inventering

När säljarna kommer tillbaka till kontoret måste de vanligtvis göra en fysisk inventering. De begär en löpande inventering som gör att de kan kontrollera sitt provlager och skicka uppgifterna till provadministratören. Provadministratören skickar vanligtvis en begäran om en fysisk inventering av lagret. Den löpande inventeringen baseras på företagets riktlinjer. En löpande inventering utförs också ofta om någon misstänker oegentligheter eller om uppföljningen av lagret har misslyckats. Inventeringen fungerar som en kontrollpunkt för provadministratören.

Du kan när som helst under den aktiva, ej avstämda lagerperioden räkna det fysiska lagret. Endast aktiva lagerperioder används när du begär den här typen av lagerkontroll.

Innan du börjar. När du vill begära en löpande inventering måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här begär du en löpande inventering

1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten du vill kontrollera.

2 Ange ett värde i fältet Inventering för varje provinventeringsrad.

Värdet du anger i fältet Inventering måste motsvara de fysiska kvantiteterna som gäller för produkterna.

3 Klicka på alternativet för löpande inventering.

Följande inträffar:

- Värdet i fältet Senaste inventering ändras till kvantiteten som gällde innan du angav den aktuella kvantiteten. Det innebär att du kan kontrollera och jämföra den gamla och nya kvantiteten.
- En ny inventeringsrapport skapas där alla rader kopieras från det aktuella lagret.
- Den aktuella lagerperioden förblir öppen.

Obs! Knappen för löpande inventering går bara att använda till aktiva lagerperioder.

Avsluta en lagerperiod

När en lagerperiod avslutas måste säljaren räkna och logga den slutliga inventeringen för varje varuprov och skicka en slutlig inventeringsrapport. Säljaren skickar inventeringsrapporten (antingen per produkt eller parti) genom att avsluta lagerperioden. När du avslutar en lagerperiod stänger du den och startar genereringen av en inventeringsrapport. Det går bara att avsluta aktiva lagerperioder.

Avslutningen av en lagerperiod är också ett viktigt steg i [Stämma av lagret](#) (på sidan 467).

Innan du börjar. När du vill avsluta en lagerperiod måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här avslutar du en lagerperiod

1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten du vill avsluta.

2 Ange ett värde i fältet Inventering för varje provinventeringsrad.

Värdet du anger i fältet Inventering måste motsvara den fysiska kvantiteten som gäller för produkterna.

3 Klicka på Avsluta.

När du klickar på Avsluta händer följande:

- Lagerperioden du öppnade i steg 1 avslutas genom att perioden får ett slutdatum. En ny lagerperiod skapas som innehåller alla poster som fanns i den gamla lagerperioden.
- Värdena från fältet Inventering (i provlagerposterna) i den gamla lagerperioden kopieras till fältet Ingående saldo (i motsvarande provlagerposter) i den nya lagerperioden.
- Alla prov som inte har gått ut kopieras från den gamla lagerperioden till den nya.
- Alla varuprov som har gått ut och som innehåller en kvantitet större än noll kopieras från den gamla lagerperioden till den nya.
- All gruppinformation som är associerad med den gamla lagerperioden kopieras till den nya lagerperioden.
- En kontrollrapport för lager skapas. All information om provinventering och grupp som är associerad med den gamla lagerperioden kopieras till den nya kontrollrapporten för lager.

Obs! När du klickar på knappen Avsluta och om lagerperioden inte är aktiv eller om fältet Inventering är tomt i någon av provlagerposterna visas ett felmeddelande.

- 4 Gå tillbaka till listsidan för lagerperioden och öppna samma lagerperiodpost som du öppnade i steg 1.

Observera att en inventeringsrapport har skapats för den avslutade lagerperioden. Rapporten innehåller en ögonblicksbild av lagerposterna och den slutliga inventeringen när lagerperioden avslutas. Inventeringsrapporten och posterna som är kopplade till rapporten är låsta och går inte att ändra. De sparas som en historik över verifikationskedjan för provadministratören.

Stämma av en lagerperiod

Säljarna måste stämma av varuproven minst en gång om året. Du kan starta avstämningen vid olika tidpunkter under året, men bara i stängda lagerperioder. Alla transaktioner som är kopplade till en lagerperiod måste slutföras innan det går att stämma av lagerperioden.

Lagerperiodsavstämningen är det sista steget i [Stämma av lagret](#) (på sidan 467).

Innan du börjar. När du vill stämma av en lagerperiod måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här stämmer du av en lagerperiod

- 1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten du vill stämma av.

Lagerperioden du öppnar måste vara avslutad. Du kan bara stämma av en period om det inte finns några avvikelser mellan inventeringen och mängden som beräknas i Oracle CRM On Demand och om det inte finns några avvaktande transaktioner.

- 2 Klicka på Avstämning.

Ett felmeddelande visas om något av följande stämmer:

- Det finns transaktioner i lagerperioden som har statusen Pågående.

- Det finns tidigare lagerperioder som fortfarande är öppna.
- Avvikelsen är inte godtagbar. Gränsen är för närvarande noll.

3 Gå tillbaka till listsidan för lagerperioden och öppna samma lagerperiodspost som du öppnade i steg 1. Om avstämningen genomfördes har avstämningsflaggan markerats.

Obs! Slutanvändare måste skapa överföringstransaktioner för alla varuprover som har överförts till en annan säljare eller returnerats till huvudkontoret under perioden innan avstämningen görs. Mobila användare måste också synkronisera sina lokala databaser med serverdatabasen innan inventeringen skickas. Synkroniseringen är viktig om de registrerar prov som har tagits emot under en annan period eller under en period som ännu inte är aktiv.

Fält för lagerperiod

Använd redigeringssidan för lagerperioden när du vill lägga till en lagerperiod eller uppdatera uppgifterna i en befintlig lagerperiod. På redigeringssidan för lagerperioden visas alla fält för en lagerperiod.

Tips! Du kan också redigera information om lagerperioder på listsidan och detaljsidan för lagerperioden. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

I tabellen nedan visas mer information om några av lagerperiodsfälten. De flesta fälten är skrivskyddade för säljare, men inte för varuprovsadministratörer. Fälten Aktiv och Avstämt markeras och avmarkeras automatiskt i Oracle CRM On Demand beroende på om lagerperioden har slutförts eller stämts av.

Fält	Beskrivning
Startdatum	Lagerperiodens startdatum.
Slutdatum	Lagerperiodens slutdatum.
Aktiva	Kryssrutan markeras eller avmarkeras automatiskt i Oracle CRM On Demand och anger om lagerperioden är aktiv eller avslutad: <ul style="list-style-type: none"> ■ Om rutan är markerad är lagerperioden aktiv. Perioden används för bearbetning av alla levererade prov och kampanjartiklar. ■ Om rutan inte är markerad har lagerperioden slutförts eller också har den avslutats och är inaktiv. Mer information finns i Avsluta en lagerperiod (på sidan 462).
Ägare	Lagerperiodens ägare.
Skapad	Datumet då lagerperioden skapades och vilken användare som gjorde det.
Ändrad	Datumet då lagerperioden senast ändrades och vilken användare som gjorde det.
Avstämt	Kryssrutan markeras eller avmarkeras automatiskt i Oracle CRM On Demand. Rutan anger om avstämningsprocessen har genomförts för lagerperioden:

Fält	Beskrivning
	<ul style="list-style-type: none"> Om rutan är markerad har lagerperioden stämts av utan avvikelser. Den är inaktiv och låst. Om rutan inte är markerad har lagerperioden inte stämts av. <p>Mer information finns i Stäm av en lagerperiod (finns "Stämma av en lagerperiod" på sidan 463).</p>

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerperioder:

- [Lagerperiod](#) (på sidan 455)
- [Hantera lagerperioder](#) (på sidan 458)
- [Arbeta med hemsidan för lagerperiod](#) (på sidan 456)

Provinventering

Använd sidorna för provinventering när du vill skapa, uppdatera och bevaka provinventeringsposter.

En *provinventeringspost* innehåller uppgifter om en produkt som har kategoriserats som kvalificerad för provleverans. Provadministratören godkänner produkten och tilldelar säljaren en kvantitet. Säljaren kan behålla provet tills han eller hon kan distribuera det till en läkare, klinik eller ett sjukhus. En provinventeringspost kan definieras på produktnivån eller provpartinivån. Regler om kvantiteten som får distribueras till en viss kontakt sparas i tilldelningsposten för produktprovet. Med hjälp av tilldelningsposten och provinventeringsposten bevakas processen för ett säljbesök och en provleverans eller kampanjartikelleverans.

Om bevakningen av provinventeringsposter

När provadministratören skickar varuprover till slutanvändare på fältet måste säljaren bekräfta mottagandet av provinventeringen. Säljaren måste fysiskt ta emot varuproven, räkna dem och bekräfta kvantiteten. Processen utgör startpunkten för bevakningen av provinventeringen och resulterar så småningom i avstämning av lagret i slutet av lagerperioden.

Under en lagerperiod kan säljaren få förfrågningar från den ansvariga för provadministrationen om att göra en inventering. Säljaren använder då provinventeringsposterna för att generera en inventeringsrapport. När en lagerperiod slutar räknas lagret och förs in i provinventeringsposten och det återstående lagret kopieras till den nya lagerperioden. Vid lagerperiodavstämningen bekräftas att lagret stämmer med beräkningarna som görs med hjälp av produktens transaktionsposter. Alla poster måste stämma innan lagerperioden kan *stämmas av*.

Hantera provinventeringar

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar provinventeringar finns i:

- [Beräkna en löpande summa för provinventeringen](#) (på sidan 466)
- [Bekräfta mottagning av provinventeringen](#) (på sidan 467)
- [Stämma av lagret](#) (på sidan 467)
- [Lägga till provinventering i en lagerperiod](#) (på sidan 459)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provinventeringar:

- [Provinventering](#) (på sidan 465)
- [Provinventeringsfält](#) (på sidan 468)

Beräkna en löpande summa för provinventeringen

I början av en lagerperiod kan en säljare ha *kvantiteten* n av *produkt* x . Under lagerperioden genomför säljaren en rad transaktionsuppgifter (till exempel överföring ut, överföring in, varuprovsleveranser, justeringar och bekräftelser). När varje uppgift startas och avslutas uppdaterar Oracle CRM On Demand löpande lagerkvantiteten för produkt x .

På grundval av provtransaktionsaktiviteten sparas det aktuella lagerantalet för alla produkter i Oracle CRM On Demand genom att *säljarens lagersaldo* beräknas. Saldot beräknas med hjälp av kvantiteten för produkt x i början av varje lagerperiod och sedan görs följande:

- Leveransbekräftelser läggs till
- Provtransaktioner av typen Överföring in läggs till
- Provtransaktioner av typen Överföring ut tas bort
- Provtransaktioner av typen Utbetalning tas bort (en provleveranstransaktion)
- Provtransaktioner av typen Retur tas bort
- Provtransaktioner läggs till eller tas bort beroende på typen av lagerjustering och värdet i kvantitetsfältet. Ett negativt värde används för att ange förlust, svinn eller fel av något slag.

Innan du börjar. När du vill visa provlagrets löpande kvantitet måste fältet Systemantal visas på detaljsidan och redigeringssidan för provinventeringen. Fältet Systemantal visas inte som standard och du måste

kontakta provadministratören om du vill visa fältet. Mer information om fälthantering finns i [Sidan Applikationsanpassning för posttyper](#) (på sidan 1063).

Så här visar du kvantiteten för den senaste fysiska inventeringen

- 1 Borra ned till fältet Startdatum på listsidan för lagerperioden och öppna lagerperiodposten.
- 2 Gå till sektionen Provinventering på detaljsidan för lagerperioden.

I fältet Senaste inventering för varje provinventeringsrad anges kvantiteten för lagret vid tidpunkten då den senaste inventeringsrapporten kördes. I fältet Systemantal visas den ursprungliga provkvantiteten som överfördes från huvudkontoret till säljaren. Mer information om fälten på sidan finns i [Provinventeringsfält](#) (på sidan 468).

Bekräfta mottagning av provinventeringen

När provadministratören skickar varuprover till slutanvändare på fältet, när slutanvändare utbyter prover eller när slutanvändare returnerar prover till huvudkontoret, måste mottagaren bekräfta mottagandet av provinventeringen. Mottagaren måste fysiskt ta emot varuproven, räkna dem och bekräfta kvantiteten. Processen utgör startpunkten för bevakningen av provinventeringen och resulterar så småningom i avstämning av lagret i slutet av lagerperioden.

Varuprovshantering i Oracle CRM On Demand stöder elektronisk överföring av varuprov via processen [Skapa en varuprovsöverföring](#) (på sidan 476). Proven skickas till en mottagare som måste godkänna mottagningen av provet innan Oracle CRM On Demand kan överföra det nya lagret till mottagarens aktiva lagerperiod.

Slutanvändare kan bekräfta fullständigt eller delvist mottagande av varuprovsöverföringar. Mer information finns i:

- [Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring](#) (på sidan 477)
- [Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring](#) (på sidan 478)

Innan du börjar. När du vill godkänna mottagningen av en varuproverna måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Obs! När mottagningen av provlagret godkänns och om slutanvändaren inte redan har poster som motsvarar provprodukten, provpartiet eller lagerperioden som är kopplad till det överförda provlagret skapar Oracle CRM On Demand posterna.

Stämma av lagret

I det här avsnittet beskrivs hur du stämmer av lagret.

Innan du börjar. Gör följande:

- Din användarroll måste ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.
- Uppfyll följande villkor:
 - **Kontrollera att de tidigare lagerperioderna har stämts av.** Användare måste stämma av tidigare lagerperioder i kronologisk ordning. Detta är bara ett problem om ett företags inställningar tillåter fler än en inaktiv, oavstämd period.

- **Bekräfta mottagandet av lagertransfereringar.** Användare måste skicka bekräftelser för alla mottagna provlagerleveranser.
- **Skapa överföringstransaktioner för överförda prover.** Användare måste skapa överföringstransaktioner för alla prov som överförs till en annan säljare eller returneras till huvudkontoren.
- **Mobila användare måste synkronisera med serverdatabasen.** Mobila användare måste synkronisera sina lokala databaser med serverdatabasen innan ett lagervärde skickas. Detta är viktigt om användarna registrerar prov som har tagits emot under en tidigare period.

Begränsningar som gäller när lagret stäms av

Observera följande begränsningar:

- Antalet överförda och mottagna prov visas inte i lagersaldot förrän posterna har skickats.
- En lagerperiod kan inte stämmas av om det finns avvikelser mellan det fysiskt inventerade antalet och det elektroniskt inventerade antalet. Om det förekommer en avvikelse måste den åtgärdas innan en användare kan stämma av perioden.

Så här stämmer du av lagret:

- 1 [Avsluta en lagerperiod](#) (på sidan 462)
- 2 [Korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar](#) (på sidan 483)
- 3 [Stämma av en lagerperiod](#) (på sidan 463)

Provinventeringsfält

Använd redigeringssidan för provinventeringar när du vill lägga till nya provinventeringsposter i en lagerperiod eller uppdaterar uppgifter i en befintlig provinventeringspost. På redigeringssidan för provinventeringar visas alla fält för provinventeringar.

Tips! Du kan också redigera en provinventering på listsidan och detaljsidan för provinventeringar. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Nedanstående tabell innehåller ytterligare information om några av fälten för provinventeringar.

Fält	Beskrivning
Prov	Produkten som kopplas till provinventeringsposten. Obs! När du skapar en ny provinventeringspost går det bara att ange produkter som kategoriseras som prov i fältet (det vill säga produkter med kategorityp Varuprovsleveranser).

Fält	Beskrivning
Partinr	<p>Partinumret som kopplas till den markerade provprodukten. Fältet är valfritt.</p> <p>Obs! När du lägger till eller uppdaterar en provinventeringspost markerar du ett provparti genom att klicka på sökikonen. Det går bara att markera provpartier som spåras med hjälp av partinummer i lagret (det vill säga provpartier där kryssrutan Lager per parti har markerats). Mer information om provpartier finns i Provpartier (på sidan 500) och Provpartifält (på sidan 502).</p>
Ingående saldo	Den ursprungliga kvantiteten som kom från huvudkontoret i början av lagerperioden.
Senaste inventering	Lagerkvantiteten vid tiden för den senaste inventeringsrapporten.
Inventering	<p>En fysisk inventering av saldot. Säljaren anger värdet.</p> <p>Obs! Detta är det enda fält som säljaren kan ändra.</p>
Systemantal	<p>Den ursprungliga kvantiteten som överfördes av huvudkontoret till säljaren. Mer information om hur du visar en löpande inventering av provlagret finns i Beräkna en löpande summa för provinventeringen (på sidan 466).</p> <p>Obs! Fältet Systemantal visas inte som standard på detaljsidan och redigeringssidan för provinventeringar. Be företagsadministratören konfigurera fälten för provinventeringssidorna.</p>
Differens	<p>Skillnaden mellan värdena i fälten Inventering och Senaste inventering.</p> <p>Fältet fylls automatiskt i när en lagerperiod avslutas. Mer information finns i Avsluta en lagerperiod (på sidan 462).</p>
Partinr: Sista datum	Datumet då provet går ut. Datumet är relevant om provinventeringsposter spåras med ett provparti.
Partinr: Brytdatum	Ett beräknat datum då provet går ut. Formeln ser ut så här: Sista datumet minus antalet kortfristiga dagar.
Skapad	Datumet, tidsstämpeln, då provinventeringsposten skapades och vilken användare som gjorde det.
Ändrad	Datumet, tidsstämpeln, då provinventeringsposten senast ändrades och vilken användare som gjorde det.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om provinventeringar:

- [Provinventering](#) (på sidan 465)
- [Hantera provinventeringar](#) (på sidan 465)
- [Lägga till provinventering i en lagerperiod](#) (på sidan 459)

Lagerkontrollrapport

Använd sidorna Lager, kontrollrapport när du skapar och följer upp lagerkontrollrapporter.

En *lagerkontrollrapport* skapas i Oracle CRM On Demand när en säljare gör en löpande eller slutlig inventering av lagerperioden. Administratörer och säljare kan visa tidigare skickade inventeringar (både löpande och slutliga) på listsidan för lagerkontrollrapporter.

En lagerrapport är praktiskt när provadministratörer vill kontrollera att varuproven distribueras korrekt av enskilda säljare. Rapporterna gör att administratörerna kan följa olika regler under året. När en lagerkontrollrapport har skapats kan du inte ändra den.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om lagerkontrollrapporter i ditt ansvarsområde kan fliken Lager, kontrollrapport vara borttagen från din konfiguration.

Hantera kontrollrapporter för lager

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar kontrollrapporter för lager finns i:

- [Begära en löpande inventering](#) (på sidan 461). En löpande inventering är en begäran att inventera lagret och generera en lagerkontrollrapport.
- [Avsluta en lagerperiod](#) (på sidan 462). Slut användare måste räkna och logga det slutliga fysiska antalet av varje prov och skicka den slutliga inventeringsrapporten. När en lagerperiod avslutas skapas automatiskt den slutliga lagerkontrollrapporten.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Bifoga filer till poster via bilagefält](#) (på sidan 99)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerkontrollrapporter:

- [Lagerkontrollrapport](#) (på sidan 470)
- [Fält för lagerkontrollrapporter](#) (på sidan 471)
- [Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod](#) (på sidan 461)

Fält för lagerkontrollrapporter

Använd listsidan för lagerkontrollrapport när du vill visa poster i en lagerkontrollrapport. När en lagerkontrollrapport har skapats eller genererats kan du inte ändra den.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för lagerkontrollrapporter.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för lagerkontrollrapport	
Typ	<p>Typen av lagerkontrollrapport, vilken kan vara någon av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Avsluta inventering. Med den här typen av lagerkontrollrapport avslutas en lagerperiod genom att den sista fysiska inventeringen för varje varuprov utförs och loggas. Du kan endast avsluta aktiva lagerperioder (mer information finns i Avsluta en lagerperiod (på sidan 462)). ■ Löpande inventering. Med den här typen av lagerkontrollrapport inventeras det fysiska lagret när som helst under den aktiva, ej avstämde lagerperioden. Endast aktiva lagerperioder används när du begär en löpande inventering (mer information finns i Begära en löpande inventering (på sidan 461)).
Status	<p>Lagerkontrollrapportens status beskriver vilken fas posten befinner sig i och kan vara någon av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pågående. Den första fasen för en lagerkontrollrapport. ■ Skickad. Lagerkontrollrapporten har granskats av säljaren och skickats till hans eller hennes chef för godkännande. ■ Avslagen. Lagerkontrollrapporten har granskats av säljarens chef och avslagits som ofullständig eller felaktig. ■ Godkänd. Lagerkontrollrapporten har granskats av säljarens chef och godkänts som en giltig inventeringsredovisning. ■ Annulerad. Lagerkontrollrapporten följde inte godkännandeprocessen och har annullerats.
Orsak	<p>Anledningen till att lagerkontrollrapporten begärts, vilken kan vara någon av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Årlig. Välj det här alternativet om du vill generera en löpande standardinventering för det gångna året. ■ Årlig - avsluta. Välj det här alternativet om du vill generera en avslutande standardinventering för året. ■ Orsaksberoende. Välj det här alternativet om du vill generera en ändamålsspecifik löpande inventering som varuprovsadministratören begär. ■ Orsaksberoende - avsluta. Välj det här alternativet om varuprovsadministratören begär att du ska generera en avslutande

Fält	Beskrivning
	<p>inventering utanför den förväntade lagerperioden.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Särskild - löpande. Välj det här alternativet om varuprovsadministratören begär att du ska generera en ändamålsspecifik lagerkontrollrapport. ■ Varje vecka - löpande. Välj det här alternativet om du vill generera en löpande inventering för den gångna veckan. ■ Varje månad - löpande. Välj det här alternativet om du vill generera en löpande inventering för den gångna månaden. ■ Avslutning - avsluta. Välj det här alternativet om säljaren har avslutats och en enskild part inventerar det återstående lagret.
Kommentarer	Ytterligare kommentarer om lagerkontrollrapporten.
Rapporterat den	Datumet då rapporten skapades.
Slutförandedatum	Datumet då rapporten slutgodkändes.
Bilaga	<p>Om det här fältet visas på sidan kan du bifoga en fil till lagerkontrollrapporten. I fältet visas först en gemikon på redigeringsidan för posten:</p>  <p>Du kan bifoga en fil till lagerkontrollrapporten genom att klicka på gemikonen på redigeringsidan för posten och sedan välja filen du vill ladda upp.</p> <p>När du har laddat upp filen och sparat posten visas namnet och storleken på den bifogade filen i fältet Bilaga på redigeringsidan för posten. I fältet visas även gemikonen och en X-ikon som kan användas för att ta bort filen.</p> <p>Du kan bara bifoga en fil till varje lagerkontrollrapportpost.</p> <p>Instruktioner om hur du bifogar filer till poster via fältet Bilaga och information om vilka begränsningar som gäller för filstorlekar och filtyper finns i Bifoga filer till poster via bilagefält (på sidan 99).</p>
Nyckelinformation om lagerperiod	
Lagerperiod	Lagerperioden som kontrollrapporten är associerad med.
Ägare	Säljaren som kör lagerkontrollrapporten och som äger lagerposterna.
Skapad	Användaren, datumet och tidstämpeln när rapporten skapades.
Ändrad	Användaren, datumet och tidstämpeln när rapporten godkändes eller avlogs.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om lagerkontrollrapporter:

- [Lagerkontrollrapport](#) (på sidan 470)

- [Hantera kontrollrapporter för lager](#) (på sidan 470)
- [Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod](#) (på sidan 461)

Provtransaktioner

Använd provtransaktionssidorna när du vill skapa, uppdatera och bevaka olika typer av provtransaktioner och transaktionsobjekt.

En *provtransaktion* är en post för en varuprovöverföring, ett kvitto, en varuprovsleverans eller en lagerjustering. I Oracle CRM On Demand får varje transaktionspost ett unikt id. Du skapar en provtransaktion för att alla förflyttningar av prov och kampanjartiklar ska kunna rapporteras och stämmas av i slutet av lagerperioden och att lagerprodukterna ska kunna räknas löpande under en lagerperiod. Varje provtransaktionspost representerar en transaktion som i sin tur kan bestå av en eller flera rader (transaktionsobjekt). Transaktionerna kopplas till en lagerperiod beroende på transaktionsdatum. Alla varuprovsleveranser och kampanjartikelleveranser genererar en utbetalningstransaktion (provleveranstransaktion). När lager överförs till och från huvudkontor och säljare genereras två transaktionsposter:

- En för *överföring ut* för den sändande enheten
- En för *överföring in* för den mottagande enheten

Säljare eller huvudkontor kan skapa justeringstransaktioner när de vill hantera avvikelser i lagret på grund av förluster, svinn, returer och andra fel. När provtransaktionerna har statusen Skickad går det inte att ändra transaktionsuppgifterna. Om du måste ändra skapar du en ny transaktionsjustering.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga. Om det inte ingår att bevaka information om provtransaktioner i ditt ansvarsområde kan fliken Provtransaktioner vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner

Hemsidan för varuprovstransaktioner är utgångspunkten för hanteringen av varuprovstransaktioner.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för varuprovstransaktioner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. För att du ska kunna arbeta med varuprovstransaktioner måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Skapa en varuprovstransaktion

Du kan skapa en ny provtransaktion genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade provtransaktioner. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 487).

Du kan skapa följande typer av varuprovstransaktioner:

- **Skickade transaktioner.** Mer information finns i [Skapa en varuprovsoverföring](#) (på sidan 476).
- **Justeringstransaktioner.** Mer information finns i [Justera provtransaktioner](#) (på sidan 479).
- **Förlorade och återfunna transaktioner.** Mer information finns i [Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner](#) (på sidan 481).

Du kan inte skapa följande typer av varuprovstransaktioner eftersom de genereras automatiskt i Oracle CRM On Demand varje gång säljare levererar varuprover vid säljbesök:

- **Utbetalningstransaktioner.** Du kan visa utbetalningstransaktioner. Om någon utbetalningstransaktion måste ändras måste du skapa en ny lagerjusteringstransaktion. Mer information finns i [Visa utbetalningstransaktioner](#) (på sidan 481).
- **Mottagna transaktioner.** Slut användare måste bekräfta mottagningen av varuprover. Om en säljare tar emot en varuprovskvantitet som inte stämmer överens med den kvantitet som skickades till säljaren, måste en lagerjusteringstransaktion skapas för att registrera avvikelser. Mer information finns i [Bekräfta mottagning av provinventeringen](#) (på sidan 467).

Arbeta med listor över provtransaktioner

I sektionen Lista över provtransaktioner visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som du kan använda för att begränsa antalet poster som du vill arbeta med åt gången. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för varuprovstransaktioner.

Lista över provtransaktioner	Filter
Alla provtransaktioner	Alla varuprovstransaktioner som du kan visa, oavsett vem varuprovstransaktionen tillhör.
Justeringstransaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Lagerjustering.
Utbetalningstransaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Utbetalning.
Avvikelsestransaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som har statusen Bearbetad med avvikelse.
Förlorade transaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Lagerjustering tillsammans med orsaken till förlusten.
Mottagna transaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Överföring in.
Nyligen ändrade provtransaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Skickade transaktioner	Alla varuprovstransaktioner med ditt namn i fältet Ägare och som är av typen Överföring ut.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa de senaste varuprovstransaktionerna

I sektionen Nyligen ändrade provtransaktioner visas de provtransaktioner som du ändrade senast. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för varuprovstransaktioner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på hemsidan för varuprovstransaktioner:

- Nyligen skapade provtransaktioner
- Nyligen ändrade provtransaktioner
- Mina nyligen skapade provtransaktioner
- Mina nyligen ändrade provtransaktioner

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för varuprovstransaktioner

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för varuprovstransaktioner.
- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för varuprovstransaktioner. Klicka sedan på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om varuprovstransaktioner:

- [Provtransaktioner](#) (på sidan 473)
- [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 487)
- [Hantera provtransaktioner](#) (på sidan 475)

Hantera provtransaktioner

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar provtransaktioner finns i:

- [Skapa en varuprovsöverföring](#) (på sidan 476)

- [Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring](#) (på sidan 477)
- [Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring](#) (på sidan 478)
- [Justera provtransaktioner](#) (på sidan 479)
- [Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner](#) (på sidan 481)
- [Visa utbetalningstransaktioner](#) (på sidan 481)
- [Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion](#) (på sidan 482)
- [Korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar](#) (på sidan 483)
- [Leverera varuprov vid säljbesök](#) (på sidan 483)
- [Kontrollera elektroniska signaturer](#) (på sidan 485)
- [Övervaka provaktiviteter](#) (på sidan 486)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Bifoga filer till poster via bilagefält](#) (på sidan 99)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

- [Provtransaktioner](#) (på sidan 473)
- [Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner](#) (på sidan 473)
- [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 487)
- [Fält för transaktionsobjekt](#) (på sidan 492)

Skapa en varuprovsöverföring

En *varuprovsöverföring* är en skickad transaktion med typen Överföring ut eller Retur. Du skapar en provöverföring när produktprover skickas inom företaget. Proceduren kan användas av:

- En provadministratör som skickar leveranser till slutanvändare på fältet
- Slut användare som skickar prov mellan varandra
- Slut användare som returnerar prov till huvudkontoret

När en provöverföring har skickats i Oracle CRM On Demand får mottagaren en överföring av typen Överföring in. När mottagaren bekräftar leveransen fyller Oracle CRM On Demand i det nya lagervärdet i lagret och minskar lagerposterna i avsändarens lagerregister.

Innan du börjar. När du vill skapa en provöverföring måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här skapar du en Överföring ut eller Retur

- 1 Klicka på Ny på listsidan för provtransaktionen.
- 2 Ge transaktionstypen värdet Överföring ut eller Retur på redigeringssidan för provtransaktionen.
 - **Överföring ut.** Anger att du överför varuprov till en annan användare.
 - **Retur.** Anger att du returnerar prov till huvudkontoret. Proven returneras vanligtvis när de har gått ut eller skadats och måste destrueras.
- 3 Ge statusen värdet Pågående.
- 4 Ange namnet på personen som ska ta emot provet i fältet Överför till.
- 5 Fyll i de återstående fälten på redigeringssidan för provtransaktionen (mer information finns i [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 487)) och klicka på Spara.
- 6 Lägg till minst en transaktionsrad enligt beskrivningen i [Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion](#) (på sidan 482).
- 7 Lägg till eller ändra grupperna som är associerade med posten, efter behov.
- 8 Klicka på Skicka.

Om inga fel inträffar ändras transaktionens status till Under transport och Oracle CRM On Demand skapar en ny mottagartransaktionspost där transaktionstypen är Överföring in och statusen är Under transport.

All gruppinformation som är associerad med överföringen ut eller returtransaktionen kopieras till den nya mottagartransaktionen.

Den nya mottagna transaktionsposten ärver alla transaktionsobjektrader från Överföring ut- eller Retur-transaktionsposten.

Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring

Oracle CRM On Demand stöder elektronisk överföring av varuprov. Mer information finns i [Skapa en varuprovsöverföring](#) (på sidan 476). Proven skickas till en mottagare som måste godkänna mottagningen av provet innan Oracle CRM On Demand kan överföra det nya lagret till mottagarens aktiva lagerperiod.

Slutanvändare kan godkänna ett komplett mottagande av en provöverföring enligt beskrivningen nedan. De kan också bekräfta en delmottagning enligt beskrivningen i [Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring](#) (på sidan 478).

När mottagningen av en provöverföring godkänns och om slutanvändaren inte redan har poster som motsvarar provprodukten, provpartiet eller lagerperioden som är kopplad till det överförda provlagret skapar Oracle CRM On Demand posterna.

Innan du börjar. När du vill godkänna mottagningen av en provöverföring måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här bekräftar du en komplett mottagning av en varuprovsöverföring

- 1** Klicka på Mottagna transaktioner i sektionen för provtransaktionslistor på hemsidan för provtransaktioner.
- 2** Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktioner och öppna transaktionen som du vill godkänna.
Transaktionen du öppnar måste ha typen Överföring in och statusen Under transport.
- 3** Granska detaljerna i transaktionen och ange värden i fälten för mottagen kvantitet i sektionen Transaktionsobjekt för att visa kvantiteten för de mottagna provprodukterna.
I fältet Lev. kvant. visas kvantiteten för de levererade artiklarna. Fältet är skrivskyddat.
- 4** Klicka på Bekräfta.

Om det inte är skillnad mellan de mottagna och levererade kvantiteterna ändras statusen till Bearbetad och du har godkänt en komplett mottagning.

Om det är skillnad mellan de mottagna och levererade kvantiteterna kan du avsluta transaktionen med en avvikelse eller också behålla transaktionen öppen med statusen Delvis mottagen. Mer information finns i [Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring](#) (på sidan 478).

Obs! Provöverföringskvantiteterna visas inte i slutanvändarlagret förrän mottagningen har godkänts.

Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring

Oracle CRM On Demand stöder elektronisk överföring av provinventeringar. Mer information finns i [Skapa en varuprovsöverföring](#) (på sidan 476). Proven skickas till en mottagare som måste godkänna mottagningen av provet innan Oracle CRM On Demand kan överföra det nya lagret till mottagarens aktiva lagerperiod.

Slutanvändare kan godkänna ett komplett mottagande av en provöverföring enligt beskrivningen i [Bekräfta en komplett mottagning av en provöverföring](#) (finns "[Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring](#)" på sidan 477). De kan också bekräfta en delvis mottagning enligt beskrivningen i detta avsnitt.

När mottagningen av en provöverföring godkänns och om slutanvändaren inte redan har poster som motsvarar provprodukten, provpartiet eller lagerperioden som är kopplad till det överförda provlagret skapar Oracle CRM On Demand posterna.

Innan du börjar. När du vill godkänna mottagningen av en provöverföring måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här bekräftar du en delmottagning av en varuprovsöverföring

- 1** Klicka på Mottagna transaktioner i sektionen för provtransaktionslistor på hemsidan för provtransaktioner.
- 2** Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktioner och öppna transaktionen som du vill godkänna.
Transaktionen du öppnar måste ha typen Överföring in och statusen Under transport.
- 3** Granska detaljerna i transaktionen och ange värden i fälten för mottagen kvantitet i sektionen Transaktionsobjekt för att visa kvantiteten för de mottagna provprodukterna.
I fälten Lev. kvant. visas kvantiteten för de levererade artiklarna. Fälten är skrivskyddade.
- 4** Klicka på Bekräfta.
Om det är skillnad mellan de mottagna och levererade kvantiteterna visas ett felmeddelande som anger att överföringskvantiteterna innehåller en avvikelse.
- 5** Gör något av följande:
 - Klicka på OK när du vill avsluta transaktionen med en avvikelse.
I det här fallet skapas automatiskt en avvikelsetransaktion i Oracle CRM On Demand med statusen Bearbetas med avvikelser.
 - Klicka på Avbryt om du vill lämna transaktionen öppen med statusen Delvis mottagen.
Om det inte är skillnad mellan de mottagna och levererade kvantiteterna ändras statusen till Bearbetad och du har godkänt en komplett mottagning.

Obs! Provöverföringskvantiteterna visas inte i slutanvändarlagret förrän mottagningen har godkänts.

Justera provtransaktioner

Säljare måste bevaka lagret och se till att alla prover kan redovisas under avstämningen. Med justeringsfunktionen kan provadministratörer och slutanvändare justera provinventeringar genom att justera tidigare provtransaktioner (transaktioner som redan har bearbetats). Vanliga orsaker till att justera tidigare provtransaktioner är: produktförlust, produktstöder, räknepel eller datapostfel. Du kan lägga till produkter och justera kvantiteter för alla typer av provtransaktioner (överföring, förlorad, stulen, mottagen, provleveranstansaktion och så vidare). Du använder justeringar till att stämma av den ursprungliga kvantiteten från provadministratörens post med den kvantitet som finns när säljaren räknar det fysiska lagret.

Du kan justera en transaktion av valfri typ som har transaktionsstatusen Bearbetad. När en befintlig transaktion har bearbetats kan du inte justera den igen. Du måste skapa en ny lagerjusteringspost. Mer information finns i följande avsnitt:

- [Justera en befintlig lagerjusteringspost](#) (på sidan 480)
- [Skapa en ny lagerjusteringspost](#) (på sidan 480)

Innan du börjar. Om du vill skapa justeringar (provtransaktioner av typen Lagerjustering) måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Justera en befintlig lagerjusteringspost

Du kan justera en transaktion av valfri typ som har transaktionsstatusen Bearbetad. När en befintlig transaktion har bearbetats kan du inte justera den igen. Du måste skapa en ny justeringspost. Se [Skapa en ny lagerjusteringspost](#) (på sidan 480).

Innan du börjar. Om du vill justera poster för lagerjustering måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här justerar du en befintlig lagerjusteringspost

1 Öppna en transaktion med typen Lagerjustering på listsidan för provtransaktioner.

2 Lägg till eller ändra grupperna som är associerade med posten, efter behov.

3 Klicka på Justera.

I det här steget skapas en ny transaktion av typen Lagerjustering med statusen Pågående.

Alla rader för transaktionsobjektet kopieras till den nya posten. All gruppinformation som är associerad med den ursprungliga transaktionen kopieras till den nya transaktionen.

4 Ändra nyckelinformationen om transaktionen om det behövs.

Mer information om fälten i den här sektionen på sidan finns i [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 487).

5 Ändra transaktionsobjekten om det behövs.

Du kan till exempel ändra kvantiteten för en befintlig transaktionsobjektrad, lägga till en ny transaktionsobjektrad eller ta bort en befintlig transaktionsobjektrad. Mer information om fälten i den här sektionen på sidan finns i [Fält för transaktionsobjekt](#) (på sidan 492).

6 Klicka på Skicka för att skicka den nya transaktionsposten för lagerjustering.

Om det inte finns några fel ändras postens status till Skickad.

Skapa en ny lagerjusteringspost

För att lösa avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar måste provadministratörer och slutanvändare skapa och skicka justeringstransaktioner. Säljare och provadministratörer registrerar ändringar i provtransaktionerna genom att skapa nya poster för provtransaktioner med typen Lagerjustering.

Innan du börjar. Om du vill skapa poster för lagerjustering måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här skapar du en ny lagerjusteringspost

1 Klicka på Ny på listsidan för provtransaktionen.

2 Ange Lagerjustering som transaktionstyp på redigeringssidan för provtransaktion.

- 3 Ange en orsak i fältet Orsak, till exempel Prov förlorat, Prov hittat eller Första inventering.
- 4 Fyll i de återstående fälten på redigeringssidan för provtransaktion och klicka på Spara.
Mer information om fälten på sidan finns i [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 487).
- 5 Lägg till minst en transaktionsrad enligt beskrivningen i [Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion](#) (på sidan 482).
- 6 Klicka på Skicka.

Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner

Säljare kan registrera förlorade och återfunna provtransaktioner som de upptäcker i lagret genom att skapa nya poster för förlorade och återfunna provtransaktioner.

Innan du börjar. Om du vill skapa förlorade och återfunna provtransaktioner måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här skapar du förlorade och återfunna varuprovstransaktioner

- 1 Klicka på Ny på listsidan för provtransaktionen.
- 2 Ange Lagerjustering som transaktionstyp på redigeringssidan för provtransaktion.
- 3 Ange en orsak i fältet Orsak, till exempel Förlorad eller Återfunnen.
- 4 Fyll i de återstående fälten på redigeringssidan för provtransaktion och klicka på Spara.
Mer information om fälten på sidan finns i [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 487).
- 5 Lägg till minst en rad för ett transaktionsobjekt.
Mer information finns i [Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion](#) (på sidan 482).
- 6 Klicka på Skicka.

Visa utbetalningstransaktioner

Slutanvändare kan inte skapa utbetalningstransaktioner (provleveranstansaktioner). Oracle CRM On Demand genererar automatiskt utbetalningstransaktioner varje gång säljare levererar varuprover vid säljbesök.

Obs! Slutanvändare kan inte heller skapa mottagna transaktioner. Oracle CRM On Demand genererar automatiskt överföringar i transaktioner varje gång säljare returnerar prov som har levererats tidigare, eller överför ut prov till huvudkontoret eller andra säljare.

Innan du börjar. För att du ska kunna visa utbetalningstransaktioner måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här visar du utbetalningstransaktioner

- 1 Klicka på Utbetalningstransaktioner i sektionen för provtransaktionslistor på hemsidan för provtransaktioner.
- 2 Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktioner och öppna utbetalningstransaktionen som du vill visa.
- 3 På den detaljsida för provtransaktion som visas granskar du nyckelinformation om transaktionen, nyckelinformation om kontakten och information om transaktionsobjekten.

Mer information omfälten på sidan finns i [Fält för provtransaktioner](#) (på sidan 487).

Slutanvändare kan inte uppdatera eller ändra information på sidan. Om ändringar eller rättningar krävs för utbetalningstransaktionen måste en ny lagerjusteringstransaktion skapas. Se [Skapa en ny lagerjusteringspost](#) (på sidan 480).

Obs! På liknande sätt kan du visa mottagna transaktioner genom att välja lämpligt alternativ i listan över provtransaktioner.

Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion

Använd redigeringssidan för provtransaktion om du vill lägga till en transaktionsobjektrad i provtransaktion eller uppdatera detaljerna om en befintlig transaktionsobjektrad i en provtransaktion.

Innan du börjar. Om du ska kunna lägga till transaktionsobjekt i provtransaktioner måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här lägger du till ett transaktionsobjekt i en provtransaktion

- 1 Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktion och öppna transaktionsposten.
 - 2 Klicka på Ny i sektionen Transaktionsobjekt på detaljsidan för provtransaktion.
 - 3 Fyll i de obligatoriska fälten på redigeringssidan för transaktionsobjekt och klicka på Spara.
- Mer information om fälten på sidan finns i [Fält för transaktionsobjekt](#) (på sidan 492).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om transaktionsobjekt:

- [Transaktionsobjekt](#) (på sidan 490)
- [Hantera transaktionsobjekt](#) (på sidan 491)
- [Fält för transaktionsobjekt](#) (på sidan 492)

Korrigerar avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar

För att korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar (enligt vad som registrerades i Oracle CRM On Demand när varuprov överfördes) måste provadministratörer och slutanvändare skapa och skicka justeringstransaktioner.

Att korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar är också ett viktigt steg i [Stämna av lagret](#) (på sidan 467).

Innan du börjar. För att korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Provadministratörer och säljare kan använda något av följande alternativ för att korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar.

- Skapa och skicka en provjusteringstransaktion med en eller flera rader. Mer information finns i [Skapa en ny lagerjusteringspost](#) (på sidan 480).
- Justera radposterna för transaktioner som har registrerats tidigare men som inte har skickats ännu. Mer information finns i [Justera en befintlig lagerjusteringspost](#) (på sidan 480).

Leverera varuprov vid säljbesök

Under ett säljbesök tar säljare varuprover från lagret och levererar dem till läkare, apotek, kliniker, sjukhus och andra kontakter. Säljaren måste då göra följande:

- Räkna varje varuprov som levereras.
- Kontrollera att provet är rätt vara för läkaren.
- Få signaturer från behöriga personer som slutför transaktionen.

Det är bara produkter som kategoriseras som varuprov (det vill säga produkter med kategorityp Varuprovsleveranser eller Kampanjartikelleverans) och som har allokerats till och finns i säljarens lager som kan levereras.

Innan du börjar. För att du ska kunna leverera varuprover under ett säljmöte måste din användarroll ha behörigheterna Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och Aktivera justering av varuprover.

Så här levererar du varuprover under ett säljbesök

- 1 Öppna kontakten som du vill leverera provet till på hemsidan för kontakter.
- 2 Klicka på Nytt samtal eller Automatiskt samtal i sektionen Samtal på detaljsidan för kontakten när du vill lägga till en ny artikelrad.
 - Om du klickar på sidan Nytt samtal kommer du till redigeringssidan för samtal där du måste ange huvudparten av informationen manuellt för den nya samtalsposten.

Se till att du anger Samtal i fältet Typ. Annars är inte följande artiklar tillgängliga:
Varuprovsleveranser, Säljaktivitetsartikel, leverans, Specifierade produkter.

- Om du klickar på Automatiskt samtal kommer du till detaljsidan för samtal där följande fältdata automatiskt fylls i för den nya samtalsposten.
 - Fältet Status får värdet Planerad.
 - Fältet Slutdatum får ett värde som motsvarar startdatumet plus 30 minuter.
 - Fältet Typ får värdet Samtal.

3 Gör följande på redigeringssidan eller detaljsidan för samtal:

- a** Om du vill fylla i den nya samtalsposten med information från en befintlig mall klickar du på ikonen Sökning intill fältet Smart samtal och väljer önskad mall.
- b** Registrera eller uppdatera informationen.

Mer information om fälten på redigeringssidan eller detaljsidan för samtal finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128).
- c** Klicka på Spara om du är på detaljsidan för samtal.

4 Klicka på Ny i sektionen Levererade varuprov på detaljsidan för samtal.

5 Klicka på sökikonen i produktfältet på redigeringssidan för levererade prov och välj en produkt.

Obs! Det går bara att välja produkter av typen Varuprovsleveranser (eller Kampanjartikelleverans om kampanjartiklar levereras) som har tilldelats till och finns i säljarens lager samt är aktiva på datumet för det aktuella samtalet.

6 Klicka på sökikonen i partinummerfältet och välj ett partinummer.

Obs! Det går bara att markera provpartier som spåras med hjälp av partinummer i lagret (det vill säga provpartier där kryssrutan Lager per parti har markerats). Du kan hoppa över det här steget om du inte spårar varuprov med hjälp av partinummer.

7 Ange mängden som du vill leverera i fältet Kvantitet. Klicka på Spara.

Förutsatt att villkoren nedan stämmer när du klickar på Spara skapas en *utbetalningstransaktion* med en radartikel för varje prov som har levererats under besöket. Transaktionen skickas för att provlagret ska kunna uppdateras. Om transaktionen genomförs ändras besökets status till Skickad.

- Alla prov finns i provlagret för perioden som anges med datumet och tiden för besöket.
- Perioden där proven registreras är en period som inte är avstämd. Ett felmeddelande visas om perioden har stämts av.
- Ett korrekt partinummer anges för levererade prov som spåras med hjälp av partinummer.
- Kvantiteten som du anger är inte större än den högsta tillåtna kvantiteten som får levereras under ett besök.
- Den högsta tillåtna kvantiteten som får levereras under allokeringssperioden får inte överskridas när du anger kvantiteten.

Obs! Du levererar säljaktivitetsartiklar på samma sätt genom att klicka på Ny i sektionen Säljaktivitetsartiklar på detaljsidan för samtal. Hantera radartiklar för Specifierade produkter på samma sätt genom att klicka på Ny i sektionen Specifierade produkter på detaljsidan för samtal.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provleveranser:

- [Tilldelningar](#) (på sidan 495)
- [Hantera tilldelningar](#) (på sidan 497)
- [Fält för tilldelning](#) (på sidan 499)
- [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128)

Om elektroniska signaturer

Det går att spara signaturer i bildformat för levererade varuprover i Oracle CRM On Demand. Signaturbilderna sparas i standardbildformat. Bilden är en rad x- och y-koordinater eller strängar som sparas i Oracle CRM On Demand-databasen.

Alla samtalsaktiviteter som registreras för prover som levereras under ett säljmöte måste vara knutna till en signaturbild. Det är säljarens ansvar att skaffa en elektronisk signatur från personen (eller företaget) som tar emot provet. Kunden kan lämna signaturen på papper eller via ett extern program (till exempel i en mobil handhållen enhet). Sedan överförs signaturen till Oracle CRM On Demand via webbtjänstgränssnittet. Säljaren måste få signaturen när varuprovet levereras och får inte leverera utan att få en signatur.

Administratörer och behöriga användare kan visa provsignaturbilder på detaljsidan för signaturer, men de kan inte skapa, uppdatera eller ta bort dem. På sidan visas de fyra senaste signaturerna för levererade prov. Provadministratörer måste regelbundet kontrollera signaturbilderna på detaljsidan för att vara säkra på att signaturerna från kontakterna är korrekta.

Obs! Tillgången till provsignaturbilden är reglerad för att bara vissa roller ska kunna använda och visa bilderna. Bara roller som har kopplats till behörigheten Signatur kan använda och visa signaturbilder.

Kontrollera elektroniska signaturer

Använd följande procedur när du vill kontrollera signaturen som är associerad med en besöksaktivitet för levererade prov. I proceduren antas att posttypen Signatur visas som ett relaterat objekt på sidan Samtalsdetalj. Mer information om visning av relaterad objektsinformation finns i [Anpassa layouter för relaterade objekt](#) (finns "[Anpassa layout för relaterad artikel](#)" på sidan 1089).

Tillgången till den verkliga provsignaturbilden är reglerad för att bara vissa roller ska kunna använda och visa bilderna. Bara roller som har kopplats till behörigheten Signatur kan använda och visa signaturbilder.

Mer information om signaturer finns i [Om elektroniska signaturer](#) (på sidan 485).

Innan du börjar. När du vill kontrollera elektroniska signaturer måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder och eventuellt behörigheten Signatur.

Så här kontrollerar du provsignaturer

- 1 Öppna kontakten på hemsidan för kontakter.
- 2 Borra ned till fältet Ämne på kontaktsidan för kontakter i sektionen för samtal och öppna samtalsaktiviteten.

- 3** Borra ned till fältet Titel i sektionen Signatur på sidan för samtalsdetaljer och öppna provsignatursposten du vill visa.

Obs! Du kan inte redigera en befintlig signaturpost och heller inte skapa en ny signaturpost.

- 4** Granska signaturen på detaljsidan för signaturer.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten på detaljsidan för signaturer.

Fält	Beskrivning
Signaturhuvud	<p>I fältet visas följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Kontakt, efternamn. Provmottagarens efternamn. ■ Kontakt, förnamn. Provmottagarens förnamn. ■ Datum för signatur. Datumet då provet levererades och signaturen angavs. ■ Adress. Provmottagarens adress. ■ Säljarens för- och efternamn. Namnet på säljaren som levererade provet.
Friskrivningstext	<p>I fältet visas friskrivningstexten som är kopplad till levererade prov. Det går inte att redigera texten.</p>
Signaturkontroll	<p>Klicka på knappen när du vill öppna signaturbilden. Den innehåller följande information:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ System-id för provsignatur. Ett unikt id för provsignaturen. ■ Aktivitets-id. Ett unikt id för samtalsaktivitetsposten som är kopplad till provsignaturen. ■ Samtalsdatum. Datumet då provet levererades och signaturen angavs. ■ Friskrivningstext. Texten som är kopplad till levererade prov. <p>Obs! Din användarroll måste innehålla behörigheten Signatur för att du ska kunna öppna och visa signaturer som anges när prov levereras. Om du inte har behörigheten är knappen Signaturkontroll inaktiv.</p>

Övervaka provaktiviteter

Provadministratören har ansvar för varuprovslagret i företaget och för att se till att lagar och regler följs.

Innan du börjar. När du vill övervaka provaktiviteter måste du ha administrativ behörighet samt följande behörigheter:

- Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder

■ Aktivera justering av varuprover

När du vill övervaka provaktiviteter klickar du på listan du vill övervaka i sektionen Provtransaktionslista på hemsidan för provtransaktioner. I tabellen nedan beskrivs listorna.

Lista över provtransaktioner	Filter
Utbetalningstransaktioner	Visar alla varuprov som har skickats och levereras. Med hjälp av listan kan provadministratören granska alla varuprover som har levererats.
Skickade transaktioner	Visar alla varuprov som har skickats och överförs. Med hjälp av listan kan provadministratören granska alla varuprover som har returnerats eller leveranser som har överförts mellan slutanvändare.
Mottagna transaktioner	Visar alla varuprov som har skickats och tagits emot. Med hjälp av listan kan provadministratören granska mottagna sändningar mellan slutanvändare.
Justeringstransaktioner	Visar alla justeringstransaktioner som har skickats. Med hjälp av listan kan provadministratören granska alla typer av justeringstransaktioner som har skickats av slutanvändare och provadministratörer för att kunna stämma av avvikelser mellan inventeringar och poster i Oracle CRM On Demand.
Förlorade transaktioner	Visar alla förlorade varuprov som har skickats som justeringar. Med hjälp av listan kan provadministratören granska varuprover som har förlorats.

Information om hur du visar och skapar listorna finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 71) och [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Skapa en lista genom att klicka på Ny.

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Fält för provtransaktioner

Använd redigeringssidan för provtransaktion om du vill lägga till en provtransaktion eller uppdatera en befintlig provtransaktion. På redigeringssidan för provtransaktion visas en fullständig uppsättning fält för en provtransaktion.


Tips! Du kan också redigera provtransaktioner på listsidan för provtransaktion och detaljsidan för provtransaktion. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller mer information om en del av fälten för provtransaktioner. Beroende på vilken typ av provtransaktion du har öppen (Överföring in, Överföring ut, Lagerjustering, Utbetalning, Förlorade varuprover) kan eventuellt inte alla fälten användas.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om transaktion	
Namn	Den unika identifieraren för provtransaktionen (systemgenererat).
Datum	<p>Datumet för provtransaktionen.</p> <p>När du anger ett datum som infaller inom en aktiv lagerperiod fylls fälten Lagerperiod: Startdatum och Lagerperiod: Slutdatum i automatiskt. Ett felmeddelande visas om du anger ett datum som inte infaller inom någon befintlig lagerperiod eller ett datum som infaller senare än det aktuella systemdatumet.</p> <p>Provtransaktioner kan inte skapas för avstämde perioder. Ett felmeddelande visas om du anger ett datum som infaller inom en avstämde period eller en inaktiv period.</p>
Typ	<p>Provtransaktionens typ kan vara någon av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Överföring ut ■ Lagerjustering ■ Förlorade varuprover ■ Utbetalning ■ Överföring in <p>Överföring ut, Lagerjustering och Förlorade varuprover är användargenererade transaktioner. Utbetalning och Överföring in är systemgenererade transaktioner.</p> <p>Obs! Det är kritiskt att du inte anpassar eller ändrar ordningen för typurvalslistan för fältinställningen av provtransaktioner eftersom funktionen för kaskadurvalslistan kan påverkas.</p>
Status	<p>Provtransaktionernas status kan vara någon av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Pågående ■ Skickad ■ Bearbetad med avvikelser ■ Under transport ■ Bearbetad ■ Justerad
Förväntat leveransdatum	Datumet då provet ska levereras.

Fält	Beskrivning
Bevakningsnr	Ett unikt nummer som du och kunden kan använda för att spåra leveransen av provet.
Antal skickade paket	Antalet paket som ingår i provet.
Överföring till	<p>Personen som en överföring ut är loggad till. Den här personen tar emot provet och måste bekräfta att det har tagits emot.</p> <p>När en transaktion för en överföring ut skapas är det här fältet obligatoriskt.</p>
Överföring från	Personen som överför proverna (det vill säga personen som skapar transaktionen för en överföring ut).
Lagerperiod: Startdatum	<p>Startdatumet för lagerperioden som är associerad med provtransaktionen. Detta är ett skrivskyddat fält som fylls i automatiskt om datumet som du anger i fältet Datum infaller under en aktiv lagerperiod.</p> <p>Lagerperioden begränsar produkterna och provpartinumren som kan väljas när transaktionsobjektrader läggs till. Den säkerställer dessutom att endast giltiga produkter och provpartinummer kan väljas för den valda lagerperioden.</p>
Lagerperiod: Slutdatum	<p>Slutdatumet för lagerperioden som är associerad med provtransaktionen. Detta är ett skrivskyddat fält som fylls i automatiskt om datumet som du anger i fältet Datum infaller under en inaktiv lagerperiod.</p> <p>Lagerperioden begränsar produkterna och provpartinumren som kan väljas när transaktionsobjektrader läggs till. Den säkerställer dessutom att endast giltiga produkter och provpartinummer kan väljas för den valda lagerperioden.</p>
Justeringsorsak	<p>Orsaken till att provtransaktionen skapas eller justeras. Följande orsakskoder är tillgängliga:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Förlorad ■ Hittad ■ Stöld ■ Mänskliga faktorn ■ Första räkning ■ Begäran
Kommentar	Användaren kan ange ytterligare information om provtransaktionen i det här fältet.

Fält	Beskrivning
Bilaga	<p>Om det här fältet visas på sidan kan du bifoga en fil till provtransaktionspost. I fältet visas först en gemikon på redigeringssidan för posten:</p>  <p>Du kan bifoga en fil till provtransaktionsposten genom att klicka på gemikonen på redigeringssidan för posten och sedan välja filen du vill ladda upp.</p> <p>När du har laddat upp filen och sparat posten visas namnet och storleken på den bifogade filen i fältet Bilaga på redigeringssidan för posten. I fältet visas även gemikonen och en X-ikon som kan användas för att ta bort filen.</p> <p>Du kan bara bifoga en fil till varje provtransaktionspost.</p> <p>Instruktioner om hur du bifogar filer till poster via fältet Bilaga och information om vilka begränsningar som gäller för filstorlekar och filtyper finns i Bifoga filer till poster via bilagefält (på sidan 99).</p>

Nyckelkontaktinformation

Obs! Den här skrivskyddade informationen fylls endast i för utbetalningstransaktioner. I Oracle CRM On Demand genereras utbetalningstransaktioner automatiskt när säljare levererar eller betalar ut varuprov under ett säljbesök. Mer information finns i [Leverera varuprov vid säljbesök](#) (på sidan 483) och [Visa utbetalningstransaktioner](#) (på sidan 481).

Kontakt	Det fullständiga namnet på läkaren eller sjukhuskontakten som utbetalningen gjordes till.
Kontaktens förnamn	Förnamnet på kontakten som utbetalningen gjordes till.
Kontaktens efternamn	Efternamnet på kontakten som utbetalningen gjordes till.
Kontakttyp	Kontakttypen.
Kontakt, konto	Kontot som är associerat med kontakten.
Kontaktens e-post	E-postadressen för kontakten.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om provtransaktioner:

- [Provtransaktioner](#) (på sidan 473)
- [Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner](#) (på sidan 473)
- [Hantera provtransaktioner](#) (på sidan 475)

Transaktionsobjekt

Använd sidorna för transaktionsobjekt för att skapa, uppdatera och bevaka transaktionsobjekt för varuprov.

I ett *transaktionsobjekt* registreras detaljerna för provet eller kampanjartiklar som är associerade med en varuprovstransaktion. För varje provtransaktion måste det finnas ett eller flera transaktionsobjektrader. Informationen används till att beräkna en löpande lagerkvantitet för säljaren. Varuprovstransaktioner används under avstämningsprocessen för att hantera alla prover och kampanjprodukter som har tilldelats en säljare.

Hantera transaktionsobjekt

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar transaktionsobjekt finns i:

- [Ändra varuprovet i ett transaktionsobjekt](#) (på sidan 491)
- [Ändra provpartiet i ett transaktionsobjekt](#) (på sidan 492)
- [Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion](#) (på sidan 482)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

- [Transaktionsobjekt](#) (på sidan 490)
- [Fält för transaktionsobjekt](#) (på sidan 492)
- [Produktfält](#) (på sidan 493)

Ändra varuprovet i ett transaktionsobjekt

På redigeringssidan för produkt kan du ändra provet i ett transaktionsobjekt. På redigeringssidan för produkt visas den fullständiga uppsättningen fält för en produkt.

Innan du börjar. För att du ska kunna ändra varuprov i ett transaktionsobjekt måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här ändrar du varuprovet i ett transaktionsobjekt

- 1 Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktion och öppna transaktionsposten.

Obs! Transaktionsposten som du öppnar måste ha statusen Pågående. Transaktioner som har statusen Skickad kan inte ändras.

- 2 Gå till den transaktionsrad du vill ändra på detaljsidan för varuprovstransaktion.
- 3 Klicka på ikonen Sökning i fältet Prov för transaktionsobjektets rad för att välja ett annat prov att associera med transaktionsobjektets rad, om det behövs.
- 4 I fältet Prov för transaktionsobjektets rad klickar du på provets namn, klickar på Redigera på sidan med produktdetaljer och ändrar sedan fälten.
Mer information finns i [Produktfält](#) (på sidan 493).

Ändra provpartiet i ett transaktionsobjekt

På redigeringssidan för provparti kan du ändra provpartiet i ett transaktionsobjekt. Sidan visar den fullständiga uppsättningen fält för en produkt.

Innan du börjar. För att du ska kunna ändra provpartier i ett transaktionsobjekt måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här ändrar du provpartiet i ett transaktionsobjekt

- 1 Borra ned till fältet Namn på listsidan för provtransaktion och öppna transaktionsposten.
Obs! Transaktionsposten som du öppnar måste ha statusen Pågående. Transaktioner som har statusen Skickad kan inte ändras.
- 2 Gå till den transaktionsrad du vill ändra på detaljsidan för varuprovstransaktion.
- 3 Klicka på ikonen Sökning i fältet Partinr för transaktionsobjektets rad för att välja ett annat provparti att koppla till transaktionsobjektets rad, om det behövs.
Obs! Du kan bara välja provpartier som spåras via partinummer i lagret (dvs. provpartier som har kryssrutan Lager per parti markerad).
- 4 I fältet Partinr på transaktionsobjektraden klickar du på provpartiets namn, klickar på Redigera på detaljsidan för provpartiet och ändrar sedan provpartifälten (se [Provpartifält](#) (på sidan 502) för mer information).

Fält för transaktionsobjekt

Använd redigeringssidan för transaktionsobjekt om du vill lägga till ett transaktionsobjekt eller uppdatera ett befintligt transaktionsobjekt.

Tips! Du kan även redigera transaktionsobjekt på detaljsidan för transaktionsobjekt. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för transaktionsobjekt.

Fält	Beskrivning
Radnummer	Ett unikt nummer som tilldelas varje objekt manuellt.
Prov	Namnet på provartikeln eller kampanjartikeln.
Partinr	Det unika numret eller namnet som kopplas till provet för uppföljning. Ett prov behöver inte spåras med ett partinummer. Fältet är valfritt. Obs! När du lägger till eller uppdaterar ett transaktionsobjekt markerar du ett provparti genom att klicka på sökikonen. Det går bara att markera provpartier som spåras med hjälp av partinummer i lagret (det vill säga provpartier där kryssrutan Lager per parti har markerats). Mer information om provpartier finns i Provpartier (på sidan 500) och Provpartifält (på sidan 502).
Kvantitet	Provets kvantitet. Fältet är obligatoriskt. Obs! Om kvantiteten är mindre än den ursprungliga kvantiteten i provlagret som överfördes från huvudkontoret lägger du ett minustecken till det numeriska värdet. Fältet är viktigt för registrering av justeringar som förluster, stöld och mänskliga faktorn.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om transaktionsobjekt:

- [Transaktionsobjekt](#) (på sidan 490)
- [Hantera transaktionsobjekt](#) (på sidan 491)
- [Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion](#) (på sidan 482)

Produktfält

Använd redigeringssidan för produkt när du vill definiera och hantera företagets lista över produkter. På redigeringssidan för produkt visas den fullständiga uppsättningen fält för en produkt. Information om hur du ställer in produkter för företaget finns i [Ställa in företagsprodukter](#) (på sidan 1510).

Tips! Du kan även redigera produkter på detaljsidan för produkt. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av produktfälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelproduktinformation	

Fält	Beskrivning
Produktnamn	Namnet på produkten.
Produktkategori	<p>Produktkategorin så som den definierats av produktadministratören på företaget. Den kan till exempel vara något av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Varuprovsleveranser ■ Kampanjartikelleverans <p>Obs! Ändra inte värde data för produktkategorin. En del filter i Oracle CRM On Demand har skapats för Varuprovsleveranser och Kampanjartikelleverans. Du kan lägga till nya produktkategorier som bygger på dina unika kundbehov.</p>
Lösning	<p>Produktbildfilen som är associerad med produkten. Bildfilen används för att beskriva produkten vid ett säljbesök.</p> <p>Obs! Det här fältet är tillgängligt med Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Eventuellt är det inte tillgängligt för din konfiguration. Kontakta företagsadministratören om du behöver fältet och det inte är tillgängligt.</p>
Artikelnr	Tillverkarens artikelnummer som är associerat med produkten. Företaget anger artikelnumret.
Beställningsbar	<p>En kryssruta som används för att ange hur ett varuprov av en produkt kan beställas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Om kryssrutan är markerad kan ett varuprov av produkten beställas av säljaren och levereras från företaget till läkaren, kliniken eller sjukhuset. ■ Om kryssrutan inte är markerad kan ett varuprov av produkten bara erhållas genom att säljaren gör en varuprovsleverans.
Typ	<p>Typen av produkt kan vara någon av följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Produkt. En fysisk artikel som tillverkats av kunden. ■ Service. En mervärdeshändelse som innebär att kunden tillhandahålls en tjänst, vilket kan inkludera till exempel konsulttid. ■ Utbildning. En mervärdeshändelse som innebär att kunden tillhandahålls utbildning, vilket innefattar laboratorieförsök, handböcker, praktiska övningar, föreläsningar och så vidare.

Fält	Beskrivning
Status	<p>Företaget definierar produktstatusen. Bland värdena finns följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Tillgänglig. Produkten är tillgänglig för varuprovsöverföringar och varuprovsleveranser. ■ Aktiv. Det finns aktiva varuprovsöverföringar och varuprovsleveranser för produkten. ■ Avvaktande. Produkten är inte klar att levereras, men håller på att göras tillgänglig. ■ Paket. En grupp av produkter eller tjänster som är förpackade tillsammans och beroende av varandra. ■ Prototyp. Produkten är ännu inte färdig att göras allmänt tillgänglig, men ett exemplar av produkten kan undersökas eller studeras. ■ Avslutad. Produkten är inte längre tillgänglig för varuprovsöverföringar och varuprovsleveranser och kommer heller inte att vara tillgänglig framöver. ■ Stängd. Detta är samma sak som Avslutad, med det undantaget att produkten kommer att finnas tillgänglig så länge det finns produkter att lämna som varuprovsöverföringar eller varuprovsleveranser.
Övrig information	
Skapad	Datum, tidsstämpel och användaren som skapade posten.
Ändrad	Datum, tidsstämpel och användaren som senast ändrade posten.
Beskrivning	En beskrivning av produktvaruprovet.

Tilldelningar

Använd sidorna för tilldelning när du vill skapa, uppdatera och bevaka tilldelningar för ett prov.

Provadministratören på ett läkemedelsföretag definierar en tilldelningspost. Tilldelningsposten avgör under vilken period provprodukterna ges till säljarna för distribution till kontakter på kliniker och sjukhus och läkarkontakter. Dessutom definierar tilldelningsinformationen följande:

- Det antal prov av en viss produkt som får levereras vid en viss tid
- Det maximala antalet prov som en säljare får distribuera till en viss plats

Med den här funktionen kan provadministratören ställa in parametrarna på produktnivå och kommunicera informationen till alla säljare. Med tilldelningar kan du definiera tilldelningsperioden, tilldela prov inom perioden, visa listan med prov som är tillgängliga under varje tilldelningsperiod och ställa in maximala parametrar för att distribuera provet under tilldelningsperioden.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om tilldelning i ditt ansvarsområde kan fliken Tilldelning vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för tilldelning

Hemsidan för tilldelning är utgångspunkten för hanteringen av tilldelningar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för tilldelningar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. När du vill arbeta med tilldelningar måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Skapa en tilldelning

Provadministratören skapar en ny tilldelning genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade tilldelningar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för tilldelning](#) (på sidan 499).

Arbeta med tilldelningslistor

I sektionen för tilldelningslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är delgrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster som du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för tilldelningar.

Tilldelningslista	Filter
Alla tilldelningar	Alla tilldelningar du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade tilldelningar	Alla tilldelningar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade tilldelningar

I sektionen Nyligen ändrade tilldelningar visas de tilldelningar som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för tilldelningar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för tilldelningar:

- Nyligen skapade tilldelningar
- Nyligen ändrade tilldelningar
- Mina nyligen skapade tilldelningar
- Mina nyligen ändrade tilldelningar
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för tilldelningar).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för tilldelningar

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för tilldelningar.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för tilldelningar. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om tilldelningar:

- [Tilldelningar](#) (på sidan 495)
- [Fält för tilldelning](#) (på sidan 499)
- [Hantera tilldelningar](#) (på sidan 497)

Hantera tilldelningar

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar tilldelningar finns i:

- [Tilldela varuprov till slutanvändare](#) (på sidan 498)
- [Ändra varuprov i en tilldelning](#) (på sidan 498)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om tilldelningar:

- [Tilldelningar](#) (på sidan 495)
- [Arbeta med hemsidan för tilldelning](#) (på sidan 496)
- [Fält för tilldelning](#) (på sidan 499)

Tilldela varuprov till slutanvändare

Använd detaljsidan för tilldelning för att tilldela varuprover till en slutanvändare.

Om du vill lägga till flera tilldelningsposter rekommenderas att varuprovsadministratören skapar en importfil (och mappar slutanvändare till produkttilldelningar) och sedan läser in data till Oracle CRM On Demand.

Innan du börjar. Om du vill tilldela varuprov till slutanvändare måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här tilldelar du varuprov till slutanvändare

- 1 Borra ned till fältet Tilldelningstyp på listsidan för tilldelning och öppna tilldelningsposten som du vill ha.
- 2 På detaljsidan för tilldelning klickar du på sökikonen bredvid fältet Ägare och väljer slutanvändaren. Sedan klickar du på Spara.

Ändra varuprov i en tilldelning

På redigeringssidan för produkt kan du ändra provet i en tilldelning. På redigeringssidan för produkt visas den fullständiga uppsättningen fält för en produkt.

Innan du börjar. För att du ska kunna ändra provet i en tilldelning måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här ändrar du varuprov i en tilldelning

- 1 Borra ned till fältet Tilldelningstyp på listsidan för tilldelning och öppna tilldelningsposten som du vill ändra.
- 2 I fältet Prov på sidan med tilldelningsdetaljer klickar du på ikonen Sökning för att välja ett annat prov att associera med tilldelningsposten, om det behövs.
- 3 I fältet Prov på sidan med tilldelningsdetaljer klickar du på provets namn, klickar på Redigera på sidan med produktdetaljer och ändrar sedan fälten (se [Produktfält](#) (på sidan 493) för mer information).

Fält för tilldelning

På redigeringsidan för tilldelningar kan du lägga till en tilldelning eller uppdatera uppgifterna för en befintlig tilldelning. På redigeringsidan för tilldelningar visas den fullständiga uppsättningen fält för en tilldelning.

Tips! Du kan också redigera tilldelningar på listsidan och detaljsidan för tilldelningar. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av tilldelningsfälten.

Fält	Beskrivning
Tilldelningstyp	Tilldelningsnamnet definieras av provadministratören. Det måste vara unikt. Här är några exempel: <ul style="list-style-type: none"> ■ Varuprovstilldelning ■ Tilldelning av kampanjartiklar
Aktiva	Tilldelningens status kan vara någon av följande: <ul style="list-style-type: none"> ■ Aktiv. Anger att slutdatumet för tilldelningsperioden ännu inte har inträffat. ■ Inaktiv. Anger att tilldelningsperioden har slutförts och att slutdatumet har inträffat.
Ägare	Tilldelningens ägare. Det är till den här personen som provadministratören ger tilldelningen.
Prov	Produktprovet som associeras med tilldelningen. <p>Obs! När du skapar en ny tilldelningspost går det bara att ange produkter som kategoriseras som prov i fältet (det vill säga produkter med kategorityp Varuprovsleveranser).</p>
Största kvant.	Den största kvantiteten som får överlämnas vid ett möte.
Tilldelningskvantitet	Den största kvantiteten som får överlämnas under tilldelningsperioden.
Startdatum	Startdatumet för tilldelningen.
Slutdatum	Tilldelningens slutdatum.
Stoppa varuprov	En kryssruta som anger om varuproven får fortsätta levereras: <ul style="list-style-type: none"> ■ Om rutan är markerad får proven inte levereras. ■ Om rutan inte är markerad får proven levereras.
Ordna per	I fältet kan säljare visa tilldelningarna i en viss ordning.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om tilldelningar:

- [Tilldelningar](#) (på sidan 495)
- [Arbeta med hemsidan för tilldelning](#) (på sidan 496)
- [Hantera tilldelningar](#) (på sidan 497)

Provpartier

Använd sidorna för provparti när du vill skapa, uppdatera och bevaka provpartier.

Produkter får partinummer när de tillverkas. Företagen använder partinumren till att bevaka produkterna. Bevakning är viktig om en viss produkt måste återkallas, eller om ett fel upptäcks vid tillverkningen. Det är viktigt för många företag att de vet var deras produkter befinner sig. I Oracle CRM On Demand kan man bevaka varuprover som levereras med hjälp av partinummer. Företagets varuprovsadministratör bestämmer om partinummer ska användas.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om varuprovspartier i ditt ansvarsområde kan fliken Provparti vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för provpartier

Hemsidan för provpartier är utgångspunkten för hanteringen av provpartier. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för provpartier. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. När du vill arbeta med provpartier måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Skapa ett provparti

Du kan skapa ett provparti genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen visade provpartier. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Provpartifält](#) (på sidan 502).

Arbeta med listor över provpartier

I sektionen för provpartilistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för provpartier.

Provpardilista	Filter
Alla provpartier	Alla provpartier som du kan visa, oavsett vem de tillhör. Obs! Bara provpartier som spåras via partinummer i lagret visas i listan Alla provpartier (mer information finns i Provpardifält (på sidan 502)).
Nyligen ändrade provpartier	Alla provpartier med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum. Obs! Bara provpartier som spåras via partinummer i lagret visas i listan Nyligen ändrade provpartier (mer information finns i Provpardifält (på sidan 502)).

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade provpartier

I sektionen för nyligen ändrade provpartier visas de provpartier som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för provpartier

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på hemsidan för provpartier:

- Nyligen skapade provpartier
- Nyligen ändrade provpartier
- Mina nyligen skapade provpartier
- Mina nyligen ändrade provpartier
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för provpartier).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för provpartier

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för provpartier.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för provpartier om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provpartier:

- [Provpartier](#) (på sidan 500)
- [Provpartifält](#) (på sidan 502)
- [Hantera provpartier](#) (på sidan 502)

Hantera provpartier

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provpartier:

- [Provpartier](#) (på sidan 500)
- [Arbeta med hemsidan för provpartier](#) (på sidan 500)
- [Provpartifält](#) (på sidan 502)

Provpartifält

På redigeringssidan för provpartier kan du lägga till ett provparti eller uppdatera uppgifterna för ett befintligt provparti. På redigeringssidan för provpartier visas den fullständiga uppsättningen fält för ett provparti.

Tips! Du kan också redigera provpartier på listsidan och detaljsidan för provpartier. Information om hur du uppdaterar poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för provpartier.

Fält	Beskrivning
------	-------------

Fält	Beskrivning
Partinr	Tillverkarens partinummer för produkten.
Prov	Namnet på provprodukten. Obs! När du skapar en ny provpartipost går det bara att ange produkter som kategoriseras som prov i fältet (det vill säga produkter med kategori <i>Varuprovsleveranser</i>).
Startdatum	Datumet då provpartiet gjordes tillgängligt.
Sista datum	Datumet då provpartiet går ut.
Kortfristig (dagar)	Hur många dagar före utgångsdatumet som provadministratören stoppar provet. Det numeriska värdet används i beräkningen av brytdatumet.
Brytdatum	Det beräknade datumet då provpartiet inte längre får levereras. Datumet beräknas automatiskt genom att värdet Kortfristig (dagar) dras från utgångsdatumet.
Status	Fältet är skrivskyddat och det anger om provet kan uppfyllas. Följande värden finns: <ul style="list-style-type: none"> ■ Bra. Anger att det aktuella datumet ligger före brytdatumet ■ Utgången. Anger att det aktuella datumet efter brytdatumet ■ Kort datum. Anger att det aktuella datumet ligger mellan utgångsdatumet och brytdatumet
Lager per parti	En kryssruta som anger om provpartiet spåras med ett partinummer i lagret. Fältet anges av företagsadministratören. <ul style="list-style-type: none"> ■ Om rutan är markerad spåras partiet med partinummer i lagret. ■ Om rutan inte är markerad spåras partiet inte med partinummer i lagret.
Prov: Partinummer	Numret på provprodukten.
Skapad	Datumet då provpartiet skapades och vilken användare som gjorde det.
Ändrad	Datumet då provpartiet ändrades senast och vilken användare som gjorde det.
Beskrivning	En beskrivning av provpartiet.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om provpartier:

- [Provpardier](#) (på sidan 500)
- [Arbeta med hemsidan för provpartier](#) (på sidan 500)
- [Hantera provpartier](#) (på sidan 502)

Prov, friskrivningsklausul

Använd sidorna Prov, friskrivningsklausul för att skapa, uppdatera och bevaka friskrivningsklausuler för ett företag. När en säljare fångar en signatur för ett prov som har lämnats visas företagets friskrivningsklausul för läkaren.

En *friskrivningsklausul för prov* är texten som visas för att avsäga sig ansvar för vissa skadliga effekter och minska skadeståndsskyldigheten för ett produktprov som lämnas till en läkare eller annan vårdpersonal. Texten i friskrivningsklausulen är noggrant utformad och godkänd av juridisk personal, marknadsföringspersonal eller personal som ansvarar för varuprovsefterlevnad i läkemedelsföretaget, eller av alla dessa. I Oracle CRM On Demand är endast en friskrivningsklausultext för prov åt gången aktiv för ett företag.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka friskrivningsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Prov, friskrivningsklausul vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov

Hemsidan för friskrivningsklausuler för prov är utgångspunkten för hanteringen av friskrivningsklausuler. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för friskrivningsklausuler. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Innan du börjar. När du vill arbeta med friskrivningsklausuler måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Skapa en friskrivningsklausul för prov

Du kan skapa en friskrivningsklausul för prov genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade friskrivningsklausuler. När en friskrivningsklausul skapas har den alltid statusen Inaktiv. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och Fält för friskrivningsklausul för prov.

Arbeta med listor över friskrivningsklausuler för prov

I sektionen för friskrivningsklausullistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för friskrivningsklausuler för prov.

Lista över friskrivningsklausul för prov	Filter
--	--------

Lista över friskrivningsklausul för prov	Filter
Alla prov, friskrivningsklausul	Alla friskrivningsklausuler som du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade prov, friskrivningsklausuler	Alla friskrivningsklausuler som har ändrats nyligen, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa de senast ändrade friskrivningsklausulerna för prov

I sektionen för nyligen ändrade friskrivningsklausuler visas de friskrivningsklausuler som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för friskrivningsklausuler för prov

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på hemsidan för friskrivningsklausuler:

- Nyligen skapade prov, friskrivningsklausuler
- Nyligen ändrade prov, friskrivningsklausuler
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för friskrivningsklausuler).

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för friskrivningsklausuler för prov

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för friskrivningsklausuler för prov.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna. Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om friskrivningsklausuler för prov:

- [Prov, friskrivningsklausul](#) (på sidan 504)
- [Fält för friskrivningsklausul för prov](#) (på sidan 507)
- [Hantera friskrivningsklausuler för prov](#) (på sidan 506)

Hantera friskrivningsklausuler för prov

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar friskrivningsklausuler för prov finns i:

- [Aktivera en friskrivningsklausul för prov](#) (på sidan 506)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

- [Prov, friskrivningsklausul](#) (på sidan 504)
- [Fält för friskrivningsklausul för prov](#) (på sidan 507)
- [Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov](#) (på sidan 504)

Aktivera en friskrivningsklausul för prov

När en friskrivningsklausul skapas får den automatiskt statusen Inaktiv. När all text i en friskrivningsklausulpost har definierats och godkänts av berörda avdelningar i företaget kan du aktivera posten.

Följande begränsningar gäller friskrivningsklausuler:

- Endast en friskrivningsklausul åt gången kan vara aktiv.
- Du kan inte ändra en utgången eller för tillfället aktiv friskrivningsklausul.
- Säljare, läkare och annan vårdpersonal kan visa den aktiva friskrivningsklausulen under signaturfångningen.

Innan du börjar. När du vill aktivera friskrivningsklausuler måste din användarroll ha behörigheten Aktivera grundläggande varuprovsåtgärder.

Så här aktiverar du en friskrivningsklausulpost

- 1 Klicka på Redigera på listsidan för friskrivningsklausul för att öppna posten. Du måste välja en friskrivningsklausulpost som har statusen Inaktiv.
- 2 Klicka på Aktivera på redigeringssidan för friskrivningsklausul för att aktivera friskrivningsklausulposten.

I det här steget händer följande:

- Startdatumet anges för den nyligen aktiverade friskrivningsklausulen och slutdatumet anges för den tidigare aktiva friskrivningsklausulen (om det finns någon)
- Statusen Utgången anges för ändringarna i den tidigare aktiva friskrivningsklausulen

Obs! Knappen Aktivera inaktiveras om du öppnar en aktiv eller utgången friskrivningsklausulpost.

Fält för friskrivningsklausul för prov

Använd redigeringssidan för provfriskrivningsklausuler när du vill skapa en friskrivningsklausul för prov eller uppdatera en befintlig. På redigeringssidan visas alla fält för en provfriskrivningsklausul.

Tips! Du kan också redigera friskrivningsklausuler för prov på listsidan och detaljsidan för provfriskrivningsklausuler. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för friskrivningsklausuler för prov.

Fält	Beskrivning
Friskrivningstext	Friskrivningstexten du vill infoga.
Status	Friskrivningstextens status som kan ha något av följande värden: <ul style="list-style-type: none"> ■ Inaktiv. Alla friskrivningsklausulposter har statusen Inaktiv när de skapas. ■ Aktiv. När en friskrivningsklausulpost har aktiverats ändras statusen till Aktiv. Bara en post åt gången kan vara aktiv. ■ Utgången. När en ny friskrivningsklausulpost har skapats och aktiverats ändras statusen på den post som tidigare var aktiv till Utgången.
Startdatum	Det datum när friskrivningsklausulen blir aktiv. Fältet är tomt när en friskrivningsklausulpost skapas. När friskrivningsklausulposten har aktiverats anges automatiskt dagens datum i fältet.
Slutdatum	Det datum när friskrivningsklausulen blir ogiltig. Fältet är tomt när en friskrivningsklausulpost skapas. När en ny friskrivningsklausulpost har aktiverats anges automatiskt dagens datum i fältet.
Kommentarer	Allmänna kommentarer om friskrivningsklausulen. Det går bara att lägga till kommentarer om avaktiverade friskrivningsklausuler.
Skapad	Information om när friskrivningsklausulen skapades och användaren som

Fält	Beskrivning
	skapade den.
Ändrad	Information om när friskrivningsklausulen senast ändrades och användaren som ändrade den.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om friskrivningsklausuler för prov:

- [Prov, friskrivningsklausul](#) (på sidan 504)
- [Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov](#) (på sidan 504)
- [Hantera friskrivningsklausuler för prov](#) (på sidan 506)

Anpassad innehållsleverans

I det här avsnittet introduceras funktionerna för Anpassad innehållsleverans (PCD) som ingår i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Om Anpassad innehållsleverans

Anpassad innehållsleverans (PCD) är Oracles CLM-lösning (Closed Loop Marketing) för e-detailing-presentationer. Med hjälp av den kan sälj- och marknadsföringsorganisationer hantera digitalt innehåll, skapa meddelandeplaner och distribuera dessa meddelandeplaner till fältsäljare. Säljorganisationer kan därmed tillhandahålla skräddarsydda presentationer till kunder samtidigt som de automatiskt fångar kundresponsmått som skickas tillbaka till marknadsföringsorganisationen för analys. Anpassad innehållsleverans (PCD) behövs för att visa säljpresentationer och fånga kundresponsmått.

Scenario för användning av PCD

Med Oracle CRM On Demand PCD kan användare

- Hantera digitalt innehåll
- Hantera meddelandeplaner
- lagra kundrespons på meddelandeplaner.

De tänkta användarna av Oracle CRM On Demand PCD-lösningen är produktchefer, försäljningschefer och andra som utvecklar säljmaterial avsett att användas av säljare.

I följande scenario ges en översikt över hur PCD-funktionen är avsedd att användas.

1 Hantera digitalt innehåll

Digitalt innehåll (grafiska filer) bifogas först till en lösningspost. PCD stöder många olika grafiska format, men det vanligaste formatet är en SWF-fil, som kan användas för rich media-presentationer. En motsvarande miniatyrbild (normalt en PNG-, GIF- eller JPG-fil) kan också bifogas till samma

lösningsspost för att ge en kompakt grafisk presentation av den större mediefilen. Lösningssposten inkluderar fält för metadata om den bifogade filen, till exempel utgångsdatum och huruvida den har fått juridiskt godkännande och godkännande för marknadsföring.

Information om hur du ställer in lösningssposter finns i [Lösningar](#) (på sidan 286).

2 Hantera meddelandeplaner

När användarna har bifogat grafiska filer till lösningssposten skapar de meddelandeplaner. Meddelandeplaner består av en samling mediefiler som är ordnade så att de förmedlar ett säljbudskap. Användarna anger en sekvens av meddelandeplanobjekt som tillsammans formar en meddelandeplan. Varje meddelandeplanobjekt motsvarar en lösningsspost och dess associerade digitala innehåll, och inkluderar dessutom relaterade mediefiler som en presentatör kan använda för att gå mer på djupet i ett visst ämne. Medan en lösningsspost består av en digital mediefil som kan användas för flera meddelandeplaner representerar ett meddelandeplanobjekt en unik instans av en given lösningssmediefil, med metadata som är specifika för en mediefil för en viss meddelandeplan.

Information om hur du ställer in en meddelandeplan och dess associerade poster finns i [Meddelandeplaner](#) (på sidan 509), [Meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 516) och [Objektsrelationer för meddelandeplan](#) (på sidan 520).

3 Lagra kundrespons på meddelandeplaner

Meddelandeplaner levereras i en extern applikation, dvs. en applikation som inte ingår i Oracle CRM On Demand. Oracle CRM On Demand får målgruppsåterkoppling från den externa applikationen och lagrar denna. Återkopplingen lagras för diskreta perioder inom meddelandeplanens leveranstid och kan även associeras med fördefinierade svar.

Information om hur du ställer in meddelandesvar finns i [Justera meddelandesvar](#) (på sidan 139).

Meddelandeplaner

Använd sidorna för meddelandeplaner när du vill skapa, uppdatera och bevaka meddelandeplaner.

En *meddelandeplan* är en presentation som görs med hjälp av en dator. Säljare använder en meddelandeplan när de beskriver produkter och följer upp kundomdömen. Sidorna för meddelandeplaner innehåller olika attribut för en meddelandeplan, till exempel produkten planen omfattar, när planen går ut och mycket annat.

Varumärkesägare, produktchefer och säljchefer skapar meddelandeplaner. Planerna utgörs av en specifik innehållssekvens för att användarna ska kunna visa presentationer som följer företagets regler och riktlinjer.

En meddelandeplan kan innehålla ett antal objekt för meddelandeplanen i en specifik sekvens som motsvarar en traditionell presentation med ett antal bilder. En meddelandeplan kan också bestå av en bild som kommunicerar ett specifikt meddelande. När säljare skapar en aktivitet kan de granska de rekommenderade meddelandeplanerna för aktiviteten och se om det finns några rekommendationer. En meddelandeplan kan till exempel vara ett säljbesök, en uppgift eller en bokning. Rekommendationerna för meddelandeplanerna baseras på segmentmatchningarna och målassociationerna mellan meddelandeplanen och säljbesöket, uppgiften eller bokningen. Mer information finns i [Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter](#) (på sidan 513).

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att administrera meddelandeplaner i ditt ansvarsområde kan fliken *Meddelandeplan* vara borttagen från din

konfiguration. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna använda sidorna för meddelandeplaner.

Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner

Hemsidan för meddelandeplaner är utgångspunkten för hanteringen av meddelandeplansposter. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för meddelandeplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en meddelandeplan

Du kan skapa en ny meddelandeplan genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade meddelandeplaner. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för meddelandeplaner](#) (på sidan 514).

Arbeta med listor för meddelandeplaner

I sektionen för meddelandeplanslistor visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för meddelandeplaner.

Lista över meddelandeplaner	Filter
Alla meddelandeplaner	Alla meddelandeplaner du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade meddelandeplaner	Alla meddelandeplaner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade meddelandeplaner

I sektionen Nyligen ändrade meddelandeplaner visas de planer som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för meddelandeplaner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för meddelandeplaner:

- Nyligen skapade meddelandeplaner
- Nyligen ändrade meddelandeplaner
- Mina nyligen skapade meddelandeplaner
- Mina nyligen ändrade meddelandeplaner
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för meddelandeplaner).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för meddelandeplaner

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för meddelandeplaner.
- 2 Lägg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för meddelandeplaner. Klicka sedan på Spara.

Hantera meddelandeplaner

Steg-för-steg-instruktioner om hur du hanterar meddelandeplaner finns i:

- [Lägga till grupper till en meddelandeplan](#) (på sidan 512)
- [Lägga till poster för meddelandeplaner](#) (på sidan 512)
- [Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter](#) (på sidan 513)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om meddelandeplaner:

- [Meddelandeplaner](#) (på sidan 509)
- [Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner](#) (på sidan 510)
- [Fält för meddelandeplaner](#) (på sidan 514)

Obs! Din användarroll måste ha behörigheten **Hantera anpassad innehållsleverans** för att du ska kunna arbeta med sidorna för meddelandeplaner.

Lägga till grupper till en meddelandeplan

Använd följande procedur om du vill lägga till grupper i en meddelandeplan. När du lägger till en grupp i en meddelandeplan kan du ändra eller ta bort gruppen. Proceduren förutsätter att gruppen visas som ett relaterat objekt på detaljsidan för meddelandeplaner. Mer information om att visa relaterade objekt finns i [Anpassa layout för relaterad artikel](#) (på sidan 1089).

Så här lägger du till en grupp i en meddelandeplan

- 1 Öppna meddelandeplanen på listsidan för meddelandeplaner.
- 2 Klicka på **Lägg till** i sektionen för grupper på detaljsidan för meddelandeplaner.
- 3 Välj gruppen som du vill lägga till i meddelandeplanen i gruppväljaren och klicka på **OK**.
Mer information om grupper finns i [Hantering av grupp](#) (på sidan 1212).

Lägga till poster för meddelandeplaner

Du kan lägga till ett meddelandeplansobjekt i en meddelandeplan. Ett meddelandeplansobjekt innehåller information om de objekt som meddelandeplanen består av. Mer information om meddelandeplaner finns i [Meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 516).

Obs! Om sektionen för relationsrelaterade meddelandeplansobjekt inte visas på din detaljsida för kontakter lägger du till den här objektsektionen för relaterade objekt genom att följa instruktionerna i [Anpassa layout för relaterad artikel](#) (på sidan 1089) eller kontakta administratören.

Så här lägger du till ett meddelandeplansobjekt i en meddelandeplan

- 1 Bläddra ned till sektionen för meddelandeplansobjekt på detaljsidan för meddelandeplan och klicka på **Ny**.
- 2 Fyll i fälten enligt beskrivningen i [Fält för objekt för meddelandeplaner](#) (finns "[Fält för meddelandeplansobjekt](#)" på sidan 519) och spara posten.

Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter

När säljare skapar en aktivitet kan de registrera information om kontot, kontakten eller produkten som har associerats med aktiviteten. Säljarna kan också granska de rekommenderade meddelandeplanerna för aktiviteten (säljbesök, uppgift eller bokning) om det finns några rekommendationer. Rekommendationerna för meddelandeplanerna baseras på segmentmatchningarna och målassociationerna mellan meddelandeplanen och säljbesöket, uppgiften eller bokningen på följande sätt:

- Om det primära eller sekundära segmentet i en meddelandeplan matchar segmentet som har angetts för aktiviteten fylls fältet Rekommendation i med en hel guldstjärna, för meddelandeplanen i sektionen Tillgängliga meddelandeplaner på sidan Samtalsdetalj.
- Om den primära eller sekundära målsättningen i en meddelandeplan matchar målsättningen som har angetts för aktiviteten fylls fältet Rekommendation i med en halv guldstjärna, för meddelandeplanen i sektionen Tillgängliga meddelandeplaner på sidan Samtalsdetalj.
- Om det inte finns några segment- eller målmatchningar mellan meddelandeplanen och aktiviteten fylls fältet Rekommendation i med en tom vit stjärna, för meddelandeplanen i sektionen Tillgängliga meddelandeplaner på sidan Samtalsdetalj.

Mer information om säljbesök finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128) och [Leverera varuprov vid säljbesök](#) (på sidan 483). Mer information om aktiviteter finns i [Kalender och aktiviteter](#) (på sidan 119).

Använd följande procedur om du vill granska de rekommenderade meddelandeplanerna för aktiviteter.

Så här granskar du rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter

- 1 Välj aktiviteten för ditt besök.
Instruktioner om hur du väljer aktiviteter finns i [Hitta poster](#). (finns "[Hitta poster](#)" på sidan 42)
- 2 På detaljsidan (samtals-, uppgifts- eller bokningsdetalj) för aktiviteten bläddrar du nedåt till sektionen Samtal och öppnar sällsamtalet som du vill granska.
- 3 På sidan Samtalsdetalj bläddrar du nedåt till sektionen Tillgängliga meddelandeplaner och granskar listan över meddelandeplaner på följande sätt:
 - En hel guldstjärna i fältet Rekommendation innebär att det finns en segmentmatchning mellan meddelandeplanen och aktiviteten.
 - En halv guldstjärna i fältet Rekommendation innebär att det finns en målmatchning mellan meddelandeplanen och aktiviteten.
 - En tom vit stjärna i fältet Rekommendation innebär att det inte finns någon matchning (med segment eller målsättning) mellan meddelandeplanen och aktiviteten.
- 4 Klicka på länken till namnet på meddelandeplanen om du vill öppna och granska meddelandeplanen.

Fält för meddelandeplaner

Använd redigeringssidan för meddelandeplan för att lägga till en meddelandeplan eller uppdatera detaljer för en befintlig meddelandeplan. På redigeringssidan för meddelandeplan visas en fullständig uppsättning fält för en meddelandeplan.

Tips! Du kan också redigera meddelandeplaner på listsidan för meddelandeplan och detaljsidan för meddelandeplan. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för meddelandeplaner.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för meddelandeplan	
Namn	Namnet på meddelandeplanen. (Obligatoriskt.)
Typ	Meddelandeplanens kategori. Några fördefinierade typer är: Produktansering och Riktat meddelande. Välj typ i urvalslistan. (Obligatoriskt.)
Produkt	Produkten som är associerad med meddelandeplanen. Välj produkt med sökikonen. (Obligatoriskt.)
Kod	Ett fritextfält som kan användas för att klassificera en meddelandeplan efter avsikt, terapeutiskt område eller annan organisatoriskt definierad klassificering.
Status	Meddelandeplanens aktuella status. Möjliga statusvärden är: Godkänd, Pågående, Avslagen, Frisläppt eller Skickad. Välj status i urvalslistan. (Obligatoriskt.)
Verifiera	Anger att alla objekt som ingår i meddelandeplanen har verifierats så att de visas korrekt och följaktligen har verifieringsstatusen Utförd. Om alla objekt som ingår i meddelandeplanen har verifieringsstatusvärdet Utförd får fältet Verifiera värdet Utförd. Annars får fältet värdet Utfördes inte. Fältets värde ställs in automatiskt i Oracle CRM On Demand.
Segment	Marknadssegmentet (det vill säga gruppen av konton) som meddelandeplanen är inriktad på.
Primär målsättning	Anger den första målsättningen i den här meddelandeplanen. Ange målsättningen eller klicka på sökikonen och välj sedan en målsättning i listan.
Primärt segment	Anger det primära segmentet som ska associeras med den här meddelandeplanen. Alternativen är: Tjänsteman, Arbetare, Lantbruk/jordbruk, Massåterförsäljning, Förmögen, Högt substansvärde, Mångmiljonärer och Mycket högt substansvärde.

Fält	Beskrivning
Sekundär målsättning	<p>Anger den sekundära målsättningen i den här meddelandeplanen. Ange målsättningen eller klicka på sökikonen och välj sedan en målsättning i listan.</p> <p>Obs! Ett felmeddelande visas när den primära målsättningen och den sekundära målsättningen är samma och om den sekundära målsättningen har valts utan någon primär målsättning.</p>
Sekundärt segment	<p>Anger det sekundära segmentet som ska associeras med den här meddelandeplanen. Alternativen är: Tjänsteman, Arbetare, Lantbruk/jordbruk, Massåterförsäljning, Förmögen, Högt substansvärde, Mångmiljonärer och Mycket högt substansvärde.</p> <p>Obs! Ett felmeddelande visas när det primära segmentet och det sekundära segmentet är samma och om det sekundära segmentet har valts utan något primärt segment.</p>
Ägare	Användaren som använder meddelandeplanposten. Som standard är fältet inställt på den användare som skapade meddelandeplanen. Använd sökikonen när du ändrar ägaren. (Obligatoriskt.)
Startdatum	Datumet då meddelandeplanen blir synlig (ÅÅÅÅ-MM-DD). Välj datum med kalenderikonen.
Sista datum	Datumet då meddelandeplanen avaktiveras (ÅÅÅÅ-MM-DD). Välj datum med kalenderikonen.
Publiceringsdatum	Datumet då innehållet kan användas i anpassad innehållsleverans (PCD), (ÅÅÅÅ-MM-DD). Välj datum med kalenderikonen.
Redovisning krävs	Den här kryssrutan anger att ett redovisningsmeddelande måste finnas i början på meddelandeplanen. (Obligatoriskt.)
Aktivera uppföljning	Kryssrutan är avsedd att användas i kommande versioner.
Låsningsssekvens	Den här kryssrutan används inte i den aktuella versionen av Oracle CRM On Demand. (Obligatoriskt.)
Övrig information för meddelandeplan	
Målgrupp	Beskrivningen av målgruppen för meddelandeplanen.
Kommentar	Eventuella allmänna kommentarer om meddelandeplanen.
Beskrivning	Beskrivningen av meddelandeplanposten.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om meddelandeplaner:

- [Meddelandeplaner](#) (på sidan 509)
- [Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner](#) (på sidan 510)

■ [Hantera meddelandeplaner](#) (på sidan 511)

Meddelandeplansobjekt

Använd sidorna för meddelandeplansobjekt för att skapa, uppdatera och bevaka meddelandeplansobjekt.

Ett *meddelandeplansobjekt* innehåller information om de objekt som en meddelandeplan består av. Objekten anges i en viss sekvens som liknar en traditionell presentation som består av ett antal bilder.

En *lösning* är det multimediamaterial och grafikfilerna (t.ex. SWF-, GIF- och JPEG-filer) som används i de underliggande presentationerna till ett meddelandeplansobjekt. En lösning kan återanvändas, men ett meddelandeplansobjekt är unikt för en enda meddelandeplan. Sidan med meddelandeplansobjekt innehåller ytterligare attributinformation utöver vad som är associerat med en lösning.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka meddelandeplansobjekt i ditt ansvarsområde kan fliken *Meddelandeplan*, objekt vara borttagen från din konfiguration. Din användarroll måste ha behörigheten *Hantera anpassad innehållsleverans* för att du ska kunna använda sidorna för meddelandeplansobjekt.

Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt

Hemsidan för meddelandeplansobjekt är utgångspunkten för hanteringen av poster för meddelandeplansobjekt. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för meddelandeplansobjekt. Om din användarroll har behörigheten *Anpassa hemsidor* kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett meddelandeplansobjekt

Du kan skapa ett nytt meddelandeplansobjekt genom att klicka på knappen *Ny* i sektionen för nyligen ändrade meddelandeplansobjekt. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 519).

Arbeta med listor för meddelandeplansobjekt

I sektionen för listor för meddelandeplansobjekt visas ett antal filtrerade listor. Filtrerade listor är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för meddelandeplansobjekt.

Lista över meddelandeplansobjekt	Filter
Alla meddelandeplansobjekt	Alla meddelandeplansobjekt du kan visa, oavsett vem de tillhör.

Lista över meddelandeplansobjekt	Filter
Nyligen ändrade meddelandeplan, objekt	Alla meddelandeplansobjekt med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade meddelandeplansobjekt

I sektionen för nyligen ändrade meddelandeplansobjekt visas de objekt som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för meddelandeplansobjekt

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för meddelandeplansobjekt:

- Nyligen skapade meddelandeplan, objekt
- Nyligen ändrade meddelandeplan, objekt
- Mina nyligen skapade meddelandeplan, objekt
- Mina nyligen ändrade meddelandeplan, objekt
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för meddelandeplansobjekt).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för meddelandeplansobjekt

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för meddelandeplansobjekt.
- 2 Lagg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för meddelandeplansobjekt. Klicka sedan på Spara.

Hantera meddelandeplansobjekt

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)

- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Lägga till objektsrelationer för meddelandeplan](#) (finns "[Lägga till objektsrelationer för meddelandeplan](#)" på sidan 518)

Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om meddelandeplansobjekt:

- [Meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 516)
- [Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 516)
- [Fält för meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 519)

Obs! Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna arbeta med sidorna för meddelandeplansobjekt.

Lägga till objektsrelationer för meddelandeplan

Du kan lägga till en objektsrelation för en meddelandeplan i ett meddelandeplansobjekt. En *objektsrelation för meddelandeplan* är ett presentationsobjekt med valfri information som stöder det primära meddelandeplansobjektet. Om huvudobjektet till exempel visar bieffekterna av ett nytt läkemedel kan valfri relaterad information visa bieffekterna av ett äldre läkemedel. Om temat från huvudobjektet är att en klinisk prövning har goda resultat kan de valfria detaljerna visa siffror från den kliniska prövningen. Mer information om objektsrelationer för meddelandeplaner finns i [Objektsrelationer för meddelandeplaner](#) (finns "[Objektsrelationer för meddelandeplan](#)" på sidan 520).

Obs! Om sektionen för relationsrelaterade meddelandeplansobjekt inte visas på din detaljsida för kontakter lägger du till den här sektionen med relaterade objekt enligt beskrivningen i [Anpassa layout för relaterad artikel](#) (på sidan 1089), eller kontaktar företagsadministratören.

Så här lägger du till en objektsrelation för meddelandeplan i ett meddelandeplansobjekt

- 1 Bläddra ned till sektionen för objektsrelationer för meddelandeplaner på detaljsidan för meddelandeplansobjekt och klicka på Ny.
- 2 Fyll i fälten enligt beskrivningen i [Fält för objektsrelationer för meddelandeplan](#) (på sidan 523) och spara posten.

Fält för meddelandeplansobjekt

Använd redigeringssidan för meddelandeplansobjekt för att lägga till ett meddelandeplansobjekt eller uppdatera detaljer för ett befintligt meddelandeplansobjekt. På redigeringssidan för meddelandeplansobjekt visas en fullständig uppsättning fält för ett meddelandeplansobjekt.

Tips! Du kan också redigera meddelandeplansobjekt på listsidan och detaljsidan för meddelandeplansobjekt. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för meddelandeplansobjekt.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för meddelandeplansobjekt	
Sekvensnummer	I vilken ordning objekten förekommer i meddelandeplanen. (Obligatoriskt.)
Namn	Namnet på meddelandeplansobjektet.
Visningsnamn	Namnet som visas för objektet i en meddelandeplan.
Lösning	Namnet på det digitala innehållet som objektrelationen för meddelandeplanen baseras på. Välj lösning med hjälp av sökikonen. (Obligatoriskt.)
Lösning: Verifieringsstatus	Anger om det digitala innehållet kan visas. Möjliga värden är Ej verifierad, Utförd och Utfördes inte. (Skrivskyddat.) Värdet i fältet kommer från den länkade lösningsposten som innehåller filen med det digitala innehållet.
Lösning: Publiceringsdatum	Datomet då lösningsinnehållet kan börja användas i PCD. (Skrivskyddat.)
Lösning: Sista datum	Datomet då lösningsinnehållet inte längre får användas i PCD. (Skrivskyddat.)
Redovisningsmeddelande	Med hjälp av kryssrutan anges att en viss tillgång är ett redovisningsmeddelande. Ofta måste en meddelandeplan föregås av ett redovisningsmeddelande eller ett meddelande för att all relevant information som kunna bifogas och att alla riktlinjer ska kunna uppfyllas. (Obligatoriskt.)
Typ	Kategorin för meddelandeplansobjektet. Välj typ i urvalslistan. (Obligatoriskt.)
Bedömning	En kvalitativ bedömning av hur effektivt objektet är. Välj en bedömning i urvalslistan.

Fält	Beskrivning
Överordnad meddelandeplan	Meddelandeplanen där objektet ingår. Välj den överordnade meddelandeplanen med hjälp av sökningsikonen. (Obligatoriskt.)
Status	Meddelandeplansobjektets aktuella status. Välj status i urvalslistan. De förinställda värdena är Dölj och Visa.
Beskrivning	En kort beskrivning av innehållet i objektet.
Övrig information för meddelandeplansobjekt	
Sammanfattning	En kort beskrivning av objektet.
Talaranteckningar	Anteckningar som du kan lägga till när du presenterar objektet.
Åhörare	Målanvändaren för innehållet.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om meddelandeplansobjekt:

- [Meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 516)
- [Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 516)
- [Hantera meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 517)

Objektsrelationer för meddelandeplan

Använd sidorna för objektsrelationer för meddelandeplan för att skapa, uppdatera och bevaka objektsrelationer.

En *objektsrelation för meddelandeplan* är ett presentationsobjekt med valfri information som stöder det primära meddelandeplansobjektet. Om huvudobjektet till exempel visar bieffekterna av ett nytt läkemedel kan valfri relaterad information visa bieffekterna av ett äldre läkemedel. Om temat från huvudobjektet är att en klinisk prövning har goda resultat kan de valfria detaljerna visa siffror från den kliniska prövningen. En meddelandeplan består av flera meddelandeplansobjekt i en viss ordning, i likhet med en traditionell presentation som består av ett antal bilder. Varje meddelandeplansobjekt kan ha associerade relaterade objekt, som kallas *objektsrelationer för meddelandeplan*. På sidan Objektsrelationer för meddelandeplan finns information om de här presentationsobjekten.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka objektsrelationer för meddelandeplaner i ditt ansvarsområde kan fliken Objektsrelationer för meddelandeplan vara borttagen från din konfiguration. Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna använda sidorna med objektsrelationer för meddelandeplan.

Arbeta med hemsidan med objektsrelationer för meddelandeplaner

Hemsidan för objektsrelationer för meddelandeplaner är utgångspunkten för hanteringen av objektsrelationer för meddelandeplaner. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för objektsrelationer för meddelandeplaner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en objektsrelation för en meddelandeplan

Du kan skapa en ny objektsrelation för en meddelandeplan genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade objektsrelationer för meddelandeplaner. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för objektsrelationer för meddelandeplan](#) (finns "[Fält för objektsrelationer för meddelandeplan](#)" på sidan 523).

Arbeta med listor för objektsrelationer för meddelandeplaner

I sektionen för listor för objektsrelationer för meddelandeplaner visas ett antal filtrerade listor. *Filtrerade listor* är undergrupper eller grupper av poster som gör att du kan begränsa antalet poster du arbetar med.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för objektsrelationer för meddelandeplaner.

Lista över objektsrelationer för meddelandeplan	Filter
Alla meddelandeplan, objektsrelationer	Alla objektsrelationer för meddelandeplaner som du kan visa, oavsett vem objekten tillhör.
Nyligen ändrade meddelandeplan, objektsrelationer	Alla objektsrelationer för meddelandeplaner med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade objektsrelationer för meddelandeplaner

I sektionen för nyligen ändrade objektsrelationer för meddelandeplaner visas de objekt som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för objektrelationer för meddelandeplaner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för objektrelationer för meddelandeplaner:

- Nyligen skapade meddelandeplan, objektrelationer
- Nyligen ändrade meddelandeplan, objektrelationer
- Mina nyligen skapade meddelandeplan, objektrelationer
- Mina nyligen ändrade meddelandeplan, objektrelationer
- Ytterligare rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för objektrelationer för meddelandeplaner).

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för objektrelationer för meddelandeplaner

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för objektrelationer för meddelandeplaner.
- 2 Lagg till och ta bort sektioner eller organisera sektionerna genom att klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för objektrelationer för meddelandeplaner.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera objektsrelationer för meddelandeplan

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Funktionen ingår inte i standardversionen av Oracle CRM On Demand, och är eventuellt inte tillgänglig för ditt företag.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om objektsrelationer för meddelandeplaner:

- [Objektsrelationer för meddelandeplan](#) (på sidan 520)
- [Arbeta med hemsidan med objektrelationer för meddelandeplaner](#) (på sidan 521)

522 Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 19

■ [Fält för objektsrelationer för meddelandeplan](#) (på sidan 523)

Obs! Din användarroll måste ha behörigheten Hantera anpassad innehållsleverans för att du ska kunna arbeta med sidorna för objektsrelationer för meddelandeplaner.

Fält för objektsrelationer för meddelandeplan

Använd redigeringsidan för objektsrelationer för meddelandeplan för att lägga till ett objektsrelation för meddelandeplan eller uppdatera detaljer för befintliga relationer. På redigeringsidan för objektsrelationer för meddelandeplan visas en fullständig uppsättning fält för relationerna.

Tips! Du kan också redigera objektsrelationer för meddelandeplaner på listsidan och detaljsidan för objektsrelationer för meddelandeplaner. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Tabellen nedan innehåller ytterligare information om några av fälten för objektsrelationer för meddelandeplaner.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om objektsrelationer för meddelandeplan	
Namn	Namnet på objektsrelationen för meddelandeplan.
Visningsnamn	Namnet som används för att visa objektsrelationen för meddelandeplanen i meddelandeplanen.
Överordnat objekt, meddelandeplan	Det överordnade meddelandeplanobjektet som den här relationen anger valfri säkerhetskopieringsinformation eller detaljinformation för. (Obligatoriskt.)
Beskrivning	En kort beskrivning av innehållet i objektet.
Typ	Kategorin för objektsrelationen för meddelandeplanen. Välj typ i urvalslistan. (Obligatoriskt.)
Lösning	Namnet på multimedia- eller grafikfilen som objektsrelationen för meddelandeplanen baseras på. (Obligatoriskt.)
Sammanfattning	En kort beskrivning av objektet.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om objektsrelationer för meddelandeplaner:

- [Objektsrelationer för meddelandeplan](#) (på sidan 520)
- [Arbeta med hemsidan med objektsrelationer för meddelandeplaner](#) (på sidan 521)
- [Hantera objektsrelationer för meddelandeplan](#) (på sidan 522)

9

Förmögenhetsförvaltning

Oracle CRM On Demand har följande posttyper med för förmögenhetsförvaltning:

- **Finansiella konton.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om finansiella konton.
- **Innehavare av finansiellt konto.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om innehavare av finansiella konton.
- **Innehav på finansiellt konto.** Använd de här sidorna när du vill hantera transaktionerna i en finansiell produkt för ett finansiellt konto.
- **Finansiella planer.** Använd de här sidorna när du vill hantera de finansiella planerna för en kontakt eller ett konto för ett eller flera specifika finansiella konton.
- **Finansiella produkter.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om finansiella produkter.
- **Finansiella transaktioner.** Använd de här sidorna när du vill bevaka transaktionerna för ett specifikt finansiellt konto.
- **Portföljer.** Använd de här sidorna när du vill hantera portföljkonton.
- **Hushåll.** Använd de här sidorna när du vill hantera information för en grupp med relaterade kontakter som bor i samma hushåll.

Obs! Posttyperna är endast tillgängliga med Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Hushåll

Använd sidorna för hushåll när du vill skapa, uppdatera och bevaka hushållsposter.

Ett *hushåll* är en grupp kontakter som delar en gemensam länk eller koppling, till exempel en familj (föräldrar och barn) med en gemensam adress. Ett hushåll gör att kontakterna kan grupperas tillsammans. En kontakt kan ingå i ett eller flera hushåll eller en eller flera kontaktgrupper. Finansinstitut och enskilda användare, till exempel bankpersonal, rådgivare och relationsansvariga, har stor användning av att gruppera kontakter. Den relaterade informationen för hushåll kan ackumuleras från kontakter som är kopplade till hushållet.

Ett hushåll tillhandahåller värdefull segmenteringsinformation, dels om hushållet som helhet, dels som en sammanfattning av informationen om hushållets medlemskontakter. Du kan använda sidorna för hushåll för att identifiera och registrera demografisk information om hushåll. Du kan också använda sidorna för att granska kunders finansiella konton, produkter och kontaktinformation som är associerad med hushåll. Den här informationen ger dig tillgång till kunddata.

Genom att gruppera alla klientkonton efter hushåll kan ett finansinstitut identifiera en kunds värde för organisationen och söka affärsmöjligheter för korsförsäljning och merförsäljning av ytterligare produkter och tjänster till klienten, till exempel en hemförsäkring och långsiktigt sparande till barnen. Dessutom kan alla

kunders finansiella konton visas per hushåll vilket gör det möjligt för ett finansinstitut att se hushållets totala finansiella position.

Delkonton och relaterad information för hushåll

Använd sidorna för Hushåll för att identifiera och profilera hushåll. Du kan också använda sidorna när du vill granska ett hushålls delkonton och annan relaterad information, till exempel:

- **Kontakter.** Kontakter kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla kontakter som är relaterade till ett hushåll. Mer information om kontakter finns i [Kontakter](#) (på sidan 202).
- **Skadeståndskrav.** Skadeståndskrav kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla skadeståndskrav som är relaterade till ett hushåll. Mer information om skadeståndskrav finns i [Skadeståndskrav](#) (på sidan 569).
- **Finansiella planer.** Finansiella planer kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla finansiella planer som är relaterade till ett hushåll. Mer information om finansiella planer finns i [Finansiella planer](#) (på sidan 551).
- **Försäkringsinnehavare.** Försäkringsinnehavare kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla försäkringsinnehavare som är relaterade till ett hushåll. Mer information om försäkringsinnehavare finns i [Försäkringsinnehavare](#) (på sidan 594).
- **Innehavare av finansiellt konto.** Innehavare av finansiellt konto kan relateras till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla innehavare av finansiellt konto som är relaterade till ett hushåll. Mer information om innehavare av finansiellt konto finns i [Innehavare av finansiellt konto](#) (på sidan 544).
- **Hushållsteam.** Användare kan vara en del av ett team som är relaterat till ett hushåll. På sidan Hushåll kan du visa alla teammedlemmar (användare) som är relaterade till ett hushåll.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka hushållsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Hushåll vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för hushåll

Hemsidan för hushåll är utgångspunkten för hanteringen av hushåll.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för hushåll. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett hushåll

Du kan skapa ett hushåll genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade hushåll. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för hushåll](#) (på sidan 530).

Arbeta med hushållslistor

I sektionen med hushållslistor visas olika listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserade på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för hushåll.

Hushållslista	Filter
Nyligen ändrade hushåll	Alla hushåll med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Alla hushåll	Alla hushåll som du kan visa, oavsett vem hushållet tillhör

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade hushåll

I sektionen Mina nyligen visade hushåll visas de hushåll som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för hushåll

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för hushåll:

- Nyligen skapade hushåll
- Nyligen ändrade hushåll
- Mina nyligen skapade hushåll
- Mina nyligen ändrade hushåll
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för hushåll.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för hushåll

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för hushåll.
- 2 Klicka på pilarna på sidan för layout av hemsida för hushåll om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om hushåll:

- [Hushåll](#) (på sidan 525)
- [Hantera hushåll](#) (på sidan 528)
- [Fält för hushåll](#) (på sidan 530)

Hantera hushåll

Utför följande uppgifter för att hantera hushåll:

- [Skapa profiler för hushåll](#) (på sidan 529)
- [Bevaka hushållsmedlemmar](#) (på sidan 529)

Obs! Den här funktionen ingår inte i standardapplikationen och finns kanske inte i din version av Oracle CRM On Demand.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Överföra ägande av poster](#) (på sidan 85)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 89)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 96)
- [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 102)
- [Slå samman poster](#) (på sidan 88)
- [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 85)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om hushåll:

- [Hushåll](#) (på sidan 525)
- [Arbeta med hemsidan för hushåll](#) (på sidan 526)
- [Fält för hushåll](#) (på sidan 530)

Skapa profiler för hushåll

Du kan skapa profiler för hushåll genom att uppdatera informationen i hushållsposterna.

Så här skapar du en profil för ett hushåll:

- 1 Välj hushållet.
Instruktioner för hur du väljer hushåll finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På sidan för Hushåll, detalj klickar du på Redigera.
- 3 På sidan Hushåll, redigera fyller du i informationen. En beskrivning av fälten finns i [Hushållsfält](#) (finns "Fält för hushåll" på sidan 530).

Bevaka hushållsmedlemmar

Om du vill bevaka medlemmar för hushåll lägger du till dem som kontakter inom hushållet.

Så här bevakar du hushållsmedlemmar

- 1 Välj hushållsposten.
Instruktioner för hur du väljer hushållsposter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På detaljsidan för hushåll bläddrar du ned till sektionen Kontakter och klickar på Lägg till.
Obs! Du vill kanske lägga till sektionen Kontakter i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638).
- 3 På sidan med kontaktlistor klickar du på sökikonen i fältet Ny kontakt. Då visas fönstret Sök efter kontakt.
- 4 Välj en kontakt i fönstret Sök efter kontakt.
- 5 I listrutan Relation på sidan Kontaktlista väljer du relationen till hushållet för kontakten.

Fält	Beskrivning
Ny kontakt	Kontaktnamnet för hushållet. Välj kontakten i fönstret Sök efter kontakt.
Relation	Kontaktens relation till hushållet. Du kan välja bland många fördefinierade relationer, till exempel: Familjeförsörjare, Make/maka, Barn, Ingift, 2:a generation underordnad, Chef osv.

Fält	Beskrivning
Summera	<p>Markera kryssrutan Summera för att välja en undergrupp av kontakter som du vill summera i hushållets totalsummor (till exempel Totalt substansvärde eller Total inkomst). Ej valda kontakter summeras inte i någon av totalsummorna för hushåll eller för någon relaterad lista, till exempel Affärsmöjligheter, Portföljer, Aktiviteter eller Anteckningar. Summering är som standard ikryssad.</p> <p>Obs! Kryssrutan Summera på kontaktdetaljsidan är densamma som kryssrutan Summera på hushållsdetaljsidan, vilket innebär att en ändring på den ena sidan återspeglas på den andra.</p>

6 Klicka på Spara på sidan Kontaktlista.

7 Borra ned i fältet Ny kontakt för att välja en kontakt och välj sedan relationen till hushållet för kontakten i urvalslistan Relation.

Information om hushållsfält finns i [Fält för hushåll](#) (på sidan 530).

Fält för hushåll

På sidan Hushåll, redigera kan du lägga till ett hushåll eller uppdatera detaljer för ett befintligt hushåll. Sidan Hushåll, redigera visar den fullständiga uppsättningen fält för ett hushåll.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om vissa fält. Många fält på sidorna för hushåll är skrivskyddade då de beräknas från kontaktposter som är länkade till hushållet med fältet Summera förkryssat. Additiva fält, t.ex. Summa tillgångar beräknas utifrån alla kontakter där fältet Summera är markerat i hushållet. Icke additiva fält t.ex. adresser hämtas ofta från hushållets primära kontakt.

Om det inte finns några länkade kontakter till hushållet kan du lägga till kontakter i hushållsposten, se [Bevaka hushållsmedlemmar](#) (på sidan 529).

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation för hushåll	
Hushållsnamn	Begränsat till 50 tecken.
Primär	Skrivskyddad.
Detaljerad information för hushåll	

Fält	Beskrivning
Typ	Standardvärdena är: Familj - barn, Familj - inga barn, Familj - pensionär, Ensamstående, Ensamstående förälder, Familj, Utökad familj, Ogift par, Inga hemmaboende barn, Pensionerad och Övrigt.
Segment	Standardvärdena är: Tjänsteman, Industriarbetare, Lantlig, Egen bostad, Hyresvärd, Lantlig/jordbruk, Massförsäljning, Massflöde, Högt substansvärde, Mångmiljonärer och Ultrahögt substansvärde.
Senaste aktivitet	Skrivskyddat. Anger datum för den senaste aktivitet som är länkad till hushållet.
Födelsedatum för hushållsansvarig	Skrivskyddad.
Övrig information	
Konto	Skrivskyddad.
Kontakt	Skrivskyddad.
Ägare	<p>Normalt kan ägaren uppdatera postinformation, överföra en post till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras av administratören så att en användares åtkomst begränsas eller utökas.</p> <p>Det här värdet påverkar vilka poster som ingår i rapporterna som du eller dina chefer kör (från rapport- och infopanelssidorna).</p>
Ekonomisk profil för hushåll	
Total inkomst	Total inkomst för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddat fält.
Summa tillgångar	Summa tillgångar för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddat fält.
Totala utgifter	Summa utgifter för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddat fält.
Summa skulder	Summa skulder för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddat fält.
Totalt substansvärde	Totalt substansvärde för alla kontakter som summeras i hushållet. Skrivskyddat fält.
Investerings riskprofil	
Riskprofil	Fylls i med information från kontaktposten för hushållsansvarig. Skrivskyddat fält.
Erfarenhetsnivå	Fylls i med information från kontaktposten för hushållsansvarig. Skrivskyddat fält.
Investeringshorisont	Fylls i med information från kontaktposten för hushållsansvarig. Skrivskyddat fält.

Fält	Beskrivning
Aktuell investeringsmix	Fylls i med information från kontaktposten för hushållsansvarig. Skrivskyddat fält.
Mål	Fylls i med information från kontaktposten för hushållsansvarig. Skrivskyddat fält.
Primärt mål	Fylls i med information från kontaktposten för hushållsansvarig. Skrivskyddat fält.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om hushåll:

- [Hushåll](#) (på sidan 525)
- [Arbeta med hemsidan för hushåll](#) (på sidan 526)
- [Hantera hushåll](#) (på sidan 528)
- [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 85)

Portföljer

Använd sidan Portföljer för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av portföljer. Portföljer kan innehålla valfri information avseende en kontakt som du vill bevaka.

Portföljer kan representera följande:

- **Finansiella konton.** Ett mäklarkonto, ett lån eller ett kreditkort.
- **Försäkringsavtal.** En livförsäkring eller en livränta.

Du kan använda portföljsidorna för att identifiera och skapa profiler för portföljer.

Tips! Du kan använda posttyper och hierarkier för finansiella konton för att bevaka grupper av finansiella konton, som även kallas för portföljer. Mer information om finansiella konton finns i [Bevaka överordnade finansiella konton](#) (på sidan 543).

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella konton i ditt ansvarsområde kan fliken Portföljer vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för portföljkonto

Hemsidan för portföljkonto är utgångspunkten för hanteringen av portföljkonton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för portföljkonton. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett portföljkonto

Du kan skapa ett nytt portföljkonto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade portföljer. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för portföljkonto](#) (på sidan 537).

Arbeta med listor för portföljkonton

I sektionen med portföljlistor visas olika listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserade på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för portföljkonton.

Portföljlista	Filter
Alla konton för portfölj	Alla portföljkonton som du kan visa
Nyligen skapade portföljer	Alla portföljkonton som du kan visa, sorterade efter skapandedatum
Nyligen ändrade portföljer	Alla portföljkonton som du kan visa, sorterade efter ändringsdatum
Mina nyligen ändrade portföljer	Alla portföljkonton som du nyligen ändrat
Mina nyligen skapade portföljer	Alla portföljkonton som du nyligen skapat
Mina portföljkonton	Alla portföljkonton med ditt namn i fältet Ägare

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa alla portföljkonton som du nyligen ändrat

I sektionen Mina nyligen visade portföljer visas de portföljkonton som du visade senast.

Lägga till sektioner på din hemsida för portföljkonton

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för portföljkonton:

- Nyligen skapade portföljer
- Nyligen ändrade portföljer
- Mina nyligen skapade portföljer
- Mina nyligen ändrade portföljer
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för portföljkonton.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för portföljkonton

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för portföljkonton.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om portföljkonton:

- [Fält för portföljkonto](#) (på sidan 537)
- [Hantera portföljkonton](#) (på sidan 534)

Hantera portföljkonton

Utför följande uppgifter för att hantera portföljkonton:

- [Bevaka nyckelkontakter för portföljkonton](#) (på sidan 535)
- [Ange portföljdelkonton](#) (på sidan 536)

Obs! Den här funktionen ingår inte i standardapplikationen och finns kanske inte i din version av Oracle CRM On Demand.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)

- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63) (inklusive referenser)
- [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 85)
- [Överföra ägande av poster](#) (på sidan 85)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 89)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 96)
- [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 102)
- [Byta namn på posttyper](#) (på sidan 1131)
- [Slå samman poster](#) (på sidan 88)
- [Hantera kalendrar och aktiviteter](#) (på sidan 121)
- [Konfigurera grupper](#) (på sidan 1220)
- [Skapa webbappletar](#) (på sidan 1094)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om portföljkonton:

- [Arbeta med hemsidan för portföljkonto](#) (på sidan 533)
- [Fält för portföljkonto](#) (på sidan 537)

Bevaka nyckelkontakter för portföljkonton

Om du vill bevaka nyckelkontakter för portföljkonton lägger du till dem som kontakter och länkar dem till portföljkontoposten.

Så här bevakar du nyckelkontakter för portföljkonton:

- 1** Välj portföljkontopost.
Instruktioner för hur du väljer portföljkonton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2** På detaljsidan för portföljkonton rullar du ned till sektionen Kontakter och klickar på Lägg till.
Obs! Du vill kanske lägga till avsnittet Kontakter i din layout. Mer information finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638).
- 3** På sidan Kontaktlista klickar du på ikonen Sökning bredvid kolumnen Namn.

- 4 I sökfönstret kan du klicka på Nytt om du vill skapa en ny kontaktpost eller välja en befintlig kontakt.
- 5 På sidan Kontaktlista fyller du i informationen.
- 6 Spara posten.

Ange portföljdelkonton

Du kan ange portföljkontohierarkier – exempelvis en aktiefond som ingår i en försäkring eller ett mäklarkonto – genom att ange en relation mellan det överordnade och det underordnade portföljkontot. Skapa först det överordnade portföljkontot och välj sedan det kontot som överordnat till det underordnade kontot eller portföljdelkontot.

Portföljer har en en-till-många-relation med portföljdelkonton. Du kan till exempel ha många aktiefonds- eller aktiedelkonton för mäklarportföljkontot.

Så här skapar du ett portföljdelkonto

- 1 Välj det överordnade portföljkontot.
Information om hur du väljer portföljkonton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På detaljsidan för portföljkonton bläddrar du ned till sektionen om portföljdelkonton och klickar sedan på Nytt.

Obs! Du kanske måste lägga till sektionen Portfölj, delkonton i din layout. Mer information om hur du ändrar layouten finns i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638).
- 3 Fyll i fälten på sidan Portföljkonto, redigera.
- 4 Spara posten.

Så här anger du det överordnade portföljkontot

- 1 Välj det underordnade portföljdelkontot.
Instruktioner för hur du väljer portföljkonton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På sidan Portföljkonto, redigera klickar du på sökikonen bredvid fältet Överordnat konto för portfölj.
- 3 I sökfönstret markerar du det överordnade portföljkontot.
- 4 Spara posten.

Fält för portföljkonto

Använd sidan Konto för portfölj, redigera när du vill lägga till ett portföljkonto eller uppdatera information om ett befintligt portföljkonto. På sidan Konto för portfölj, redigera finns en komplett uppsättning fält för ett portföljkonto.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa din applikation på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelkontoinformation	
Kontonummer	Obligatoriskt fält. Gräns på 100 tecken.
Institution	Sökfält för institutionen som är kopplad till det här portföljkontot.
Produkt	Sökfält för produkten som är kopplad till det här portföljkontot.
Kontotyp	En urvalslista med tillgängliga kontotyper. Standardvärden är: Livräntekontrakt, Gruppförsäkring, 401K, Uttag, Pensionssparkonto, Livförsäkring, Aktiefond, Besparingar och Övrigt.
Primär kontakt	Skrivskyddad.
Konto	Sökfält för kontot som är kopplat till det här portföljkontot.
Intäkt	Intäkt som är kopplad till det här portföljkontot.
Inköpsdatum	Datumet då det finansiella kontot öppnas.
Avbruten/Såld datum	Datumet då kontot avslutas. Om detta är ett enskilt innehav kan det vara datumet då alla aktier säljs.
Status	Portföljkontots status. Standardvärden är: Aktiv, Avvaktande, Offert, Avslutad och Stängd.
Ändrad av	Namnet på personen som skapar eller uppdaterar posten, följt av datumet och klockslaget då posten skapades eller uppdaterades.
Överordnat konto för portfölj	Det överordnade portföljkontot för det aktuella portföljkontot.
Ägare	<p>Normalt kan ägaren uppdatera postinformation, överföra en post till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas.</p> <p>Det här värdet påverkar vilka poster som inkluderas i rapporterna som du eller dina chefer kör (från rapport- och infopanelssidorna).</p>
Primärgrupp	<p>Primärgruppen för portföljägaren.</p> <p>I versioner äldre än version 13 används det här fältet för att definiera</p>

Fält	Beskrivning
	grupperns möjlighet att se portföljposter. Nu bör du istället använda gruppfunktionen för det ändamålet. Mer information finns i Konfigurera grupper (på sidan 1220).
Försäkringsinformation	
Riskklass	Definierar risknivån för portföljen. Gräns på 50 tecken.
Premie	Kostnaden för försäkringen i dina valutaenheter.
Nominellt värde	Det nominella värdet på försäkringen i dina valutaenheter.
Giltighetsdatum	Startdatumet för försäkringen.
Sista datum	Utgångsdatumet för försäkringen.
Investeringsinformation	
Totalt tillgångsvärde	Värdet på alla dina investeringar i dina valutaenheter.
Värderingsdatum	Datumet för värderingen av dina totala tillgångar.
Låneinformation	
Lånebelopp	Värdet på ditt lån i dina valutaenheter.
Årlig ränta i %	Räntesatsen för ditt lån.
Förfallodag	Datumet då lånet förfaller till betalning.
Lånetid	Skrivskyddat. Sammanlänkningen av Löptid och Löptidsenhet.
Löptid	Tidsperioden under vilken lånet amorteras, normalt uttryckt i månader.
Löptidsenhet	Urvalslistan med möjliga löptidsenheter. Standardvärdena är: Dag, Vecka, Månad och År.
Kreditkortsinformation	
Kreditgräns	Den högsta tillgängliga krediten för kontot.
Årlig ränta i %	Den årliga räntan på avgifter på saldot.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om portföljkonton:

- [Arbeta med hemsidan för portföljkonto](#) (på sidan 533)
- [Hantera portföljkonton](#) (på sidan 534)

Finansiella konton

Använd sidorna för finansiella konton när du vill skapa, uppdatera och bevaka någon typ av finansiellt konto. Finansiella konton är vanligtvis konton som avser en kontakt eller verksamhet som ett finansinstitut sköter. Finansiella konton kan även användas för att bevaka alla finansiella konton som tillhör en kontakt eller verksamhet, inklusive konton på andra finansinstitut.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella konton i din behörighet kan fliken Finansiella konton vara exkluderad från din inställning.

Ett *finansiellt konto* är ett register över finansiella transaktioner mellan finansinstitut. Det innehåller finansiella produkter som finansinstituten har ett speciellt förvaltningsansvar för. Finansiella konton ger en struktur som finansinstitut kan använda för att hantera både kontakter och affärsrelationer.

Obs! I Oracle CRM On Demand Financial Services Edition har *Konto* döpts om till *Affärskonto*. Affärskonton representerar en juridisk enhet t.ex. en affärsverksamhet, företag eller stiftelse. De tillhandahåller överordnade och underordnade relationer för att stödja avdelningar och andra komplexa juridiska strukturer.

Du använder finansiella konton för att bevaka alla finansiella kontotyper, t.ex. sparkonton, checkkonton, lånekonton, depåkonton, kreditkort, inlösningskonto, investeringar, lån, pension och utbildning.

Med hjälp av finansiella konton kan finansinstitut gå från relationer som centreras på finansiella konton till klient- och hushållscentrerade relationer. Med hjälp av den här funktionen kan du få tillgång till information på hög nivå om fälten Finansiell kontotyp, Saldo och Gemensam för att ge stöd för klient- och hushållscentrerade relationer, inklusive aktiviteter, affärsmöjligheter, serviceärenden och kalendrar. Finansiella konton stöder också kontohierarki och underordnade konton. Dessa hierarkier gör det möjligt att gruppera konton i grupper. Du använder gruppering av konton för att gruppera finansiella konton i portföljer. En del exempel på hierarkier visas i Figur 1 som illustrerar en överordnad och en underordnad relation för ett finansiellt konto. Figur 2 illustrerar en relation mellan ett portföljkonto och ett finansiellt konto. Figur 3 visar en relation mellan ett finansiellt konto och ett underordnat konto.

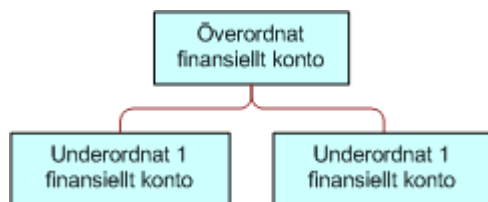


Figure 1: Över- och underordnade relationer för finansiella konton



Figure 2: Relationer mellan portföljkonton och finansiella konton

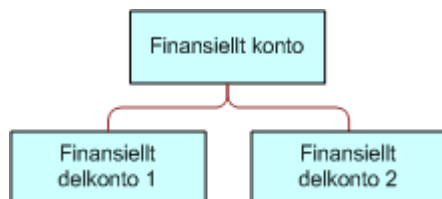


Figure 3: Relationer mellan finansiella konton och underordnade konton

Du kan använda sidorna för Finansiellt konto för att identifiera och skapa en profil för ett finansiellt konto. Sidorna Finansiellt konto kan även användas för att granska ett finansiellt kontos underordnade konton och annan relaterad information, inklusive:

- [Innehavare av finansiellt konto](#) (på sidan 544)
- [Innehav på finansiellt konto](#) (på sidan 548)
- [Finansiella transaktioner](#) (på sidan 561)
- [Finansiella planer](#) (på sidan 551)
- [Försäkringar](#) (på sidan 589)

- **Affärsmöjligheter (på sidan 218).** På sidorna Finansiellt konto kan du visa alla affärsmöjligheter som är relaterade till ett finansiellt konto.
- Aktiviteter. På sidorna Finansiellt konto kan du visa alla aktiviteter som är relaterade till ett finansiellt konto.
- **Serviceärenden (på sidan 279).** På sidorna Finansiella konton kan du visa alla serviceärenden som är relaterade till ett finansiellt konto.
- **Kundämnena (på sidan 160).** På sidorna Finansiellt konto kan du visa alla kundämnena som är relaterade till ett finansiellt konto.

Arbeta med hemsidan för finansiella konton

Hemsidan för finansiellt konto är utgångspunkten för hanteringen av finansiella konton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansiella konton. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett finansiellt konto

Du kan skapa en innehavare av ett finansiellt konto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansiella konton. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för finansiellt konto](#) (på sidan 543).

Arbeta med listor för finansiella konton

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansiella konton.

Finansiellt konto, lista	Filter
Alla finansiella konton	Alla finansiella konton du kan visa
Nyligen ändrade finansiella konton	Alla finansiella konton du nyligen ändrat.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade finansiella konton

I sektionen för nyligen ändrade finansiella konton visas de finansiella konton som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för finansiella konton

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du kanske lägga till ytterligare sektioner på din hemsida för finansiellt konto. Det beror på vilka inställningar som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för finansiella konton.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansiella konton

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansiella konton.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för finansiella konton om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera finansiella konton

Utför följande uppgifter för att hantera finansiella konton:

- [Bevaka överordnade finansiella konton](#) (på sidan 543)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiella konton:

- [Arbeta med hemsidan för finansiella konton](#) (på sidan 541)
- [Fält för finansiellt konto](#) (på sidan 543)

Bevaka överordnade finansiella konton

För att kunna bevaka ett finansiellt kontos överordnade finansiella konto lägger du till det överordnade kontot i fältet Överordnat finansiellt konto för det underordnade finansiella kontot.

Så här bevakar du ett överordnat finansiellt konto:

- 1** Välj det finansiella kontot.
Information om hur du väljer finansiella konton finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2** På sidan Finansiellt konto, detalj klickar du på Redigera.
- 3** På redigeringssidan för finansiellt konto väljer du fältet Överordnat finansiellt konto och väljer ett finansiellt konto.

Fält för finansiellt konto

Använd sidan Finansiellt konto, redigera för att lägga till ett finansiellt konto eller uppdatera befintlig finansiell kontoinformation. Sidan Finansiellt konto, redigera visar en fullständig uppsättning fält för ett finansiellt konto.

Tips! Du kan ange hierarkier för finansiella konton, till exempel ett pensionskonto som är underordnat ett portföljkonto, genom att välja Finansiellt konto. Mer information om hur du anger hierarkier finns i [Bevaka överordnade finansiella konton](#) (på sidan 543).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Finansiellt konto, profil	
Finansiellt konto, nummer	Det finansiella kontots nummer. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Typ av finansiellt konto	Typ av finansiellt konto, t.ex. Sparkonto, Kreditkonto, Inteckning, Investering, Förmögenhet, Utbildning, Försäkring.
Primärt konto	Den här kryssrutan används för att ange om det här finansiella kontot är det primära finansiella kontot.
Hemkontor	Hemkontor för det finansiella kontot för finansinstitutet.
Finansiellt konto	Namn för det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Öppnar den	Datum då det finansiella kontot öppnades på finansinstitutet.

Fält	Beskrivning
Gemensam	Den här kryssrutan används för att ange om det här finansiella kontot utgör ett gemensamt konto. Mer än en kontakt delar ägande av det finansiella kontot.
Undanhållet	Den här kryssrutan används för att ange om det här finansiella kontot är undanhållet. <i>Undanhållet</i> innebär att det här finansiella kontot inte hålls av det här finansinstitutet utan av ett annat finansinstitut.
Saldo	Valutafält som representerar saldo för det finansiella kontot.
Saldo den	Datum och tidpunkt då saldot senast uppdaterades.
Finansiellt konto, detaljer	
Integrations-id	Integration-id för extern information om det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Undanhållande institution	Namn på det finansinstitut det finansiella kontot undanhålls på.
Överordnat finansiellt konto	Överordnat finansiellt konto för det här underordnade finansiella kontot.
Integration av finansiellt konto	
Beskrivning	Detaljerad beskrivning av det finansiella kontot.
Extern id	Id för extern källa för extern information om det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för det här finansiella kontot senast uppdaterades (från den externa källan).
Extern källa	Källan för extern information om innehavet för det finansiella kontot, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiella konton:

- [Arbeta med hemsidan för finansiella konton](#) (på sidan 541)
- [Hantera finansiella konton](#) (på sidan 542)

Innehavare av finansiellt konto

Använd sidorna för innehavare av finansiellt konto när du vill skapa, uppdatera och bevaka relationen mellan ett finansiellt konto och dess innehavare. En *innehavare av finansiellt konto* är en kontakt som har en relation med det finansiella kontot (vanligtvis den juridiska ägaren till det finansiella kontot).

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om innehavare av finansiellt konto i ditt ansvarsområde kan fliken Innehavare av finansiellt konto vara borttagen från din konfiguration.

Posten för en innehavare av ett finansiellt konto bevakar relationen mellan olika kontakter och finansiella konton och får därigenom information om vilka kontakter som är kopplade till vilka finansiella konton och vilka finansiella konton som är kopplade till vilka kontakter.

Med hjälp av innehavare av finansiellt konto, finansinstitut och användare går det att bevaka relationen mellan kontakter och finansiella konton samt specifika attribut och detaljer om relationen. innehavare av finansiellt konto bevakar den roll som en kontakt har i relation till ett finansiellt konto, exempelvis juridisk ägare, förmyndare, rådgivare, donator och så vidare.

Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto

Hemsidan för innehavare av finansiellt konto är utgångspunkten för hanteringen av innehavare av finansiella konton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för innehavare av finansiellt konto. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en innehavare av ett finansiellt konto

Du kan skapa en innehavare av ett finansiellt konto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade innehavare av finansiellt konto. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för innehavare av finansiellt konto](#) (på sidan 547).

Arbeta med listor för innehavare av finansiella konton

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för innehavare av finansiella konton.

innehavare av finansiellt konto, lista	Filter
Alla innehavare av finansiellt konto	Alla innehavare av finansiellt konto du kan visa, oavsett vem det finansiella kontot tillhör
Alla nyligen ändrade innehavare av finansiellt konto	Alla innehavare av finansiellt konto, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa sektionen för nyligen ändrade innehavare av finansiella konton

I sektionen för nyligen ändrade innehavare av finansiella konton visas de innehavare som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för innehavare av finansiellt konto

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du kanske lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för innehavare av finansiellt konto. Det beror på vilka inställningar som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för innehavare av finansiellt konto.

Lägga till sektioner på din hemsida för innehavare av finansiellt konto

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för innehavare av finansiellt konto.
- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill ordna sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan.
- 3 Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om innehavare finansiella konton:

- [Hantera innehavare av finansiellt konto](#) (på sidan 546)
- [Fält för innehavare av finansiellt konto](#) (på sidan 547)

Hantera innehavare av finansiellt konto

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto](#) (på sidan 545)
- [Fält för innehavare av finansiellt konto](#) (på sidan 547)

Fält för innehavare av finansiellt konto

Använd sidan Innehavare av finansiellt konto, redigera för att lägga till en innehavare för ett finansiellt konto eller uppdatera information för en befintlig kontoinnehavare. Sidan Kontoinnehavare, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en innehavare av ett finansiellt konto.

Tips! Du kan också redigera information om innehavare av det finansiella kontot på sidan Innehavare av finansiellt konto och sidan Information om innehavare av finansiellt konto. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Innehavare av finansiellt konto, profil	
Namn på innehavare av finansiellt konto	Namn på innehavaren av det finansiella kontot (vanligtvis en kontakt). Det här fältet är begränsat till 100 tecken.
Finansiellt konto	Det finansiella konto som innehavaren är associerad till.
Roll	Rollen för innehavaren av det finansiella kontot. En innehavare av ett finansiellt konto kan ha mer än en roll. Rollerna kan t.ex. vara: Förmyndare, Ägare, Advokat och Påverkare.
Primär kontakt	Anger om innehavaren av det finansiella kontot är primär kontakt för det finansiella kontot.
Anmäld	Datum då innehavaren av det finansiella kontot först associerades med det kontot. Detta kan skilja sig från öppningsdatumet för det finansiella kontot. Till exempel kan en förmyndare ha tilldelats (eller ges ansvar för) ett finansiellt konto, efter datumet då kontot öppnades.
Extern id	Id för extern källa för extern information om innehavaren av det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om innehavaren av det finansiella kontot, till exempel ett applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn. Det här fältet

Fält	Beskrivning
	är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här innehavaren av finansiellt konto senast uppdaterades (från den externa källan).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto](#) (på sidan 545)

Innehav på finansiellt konto

Använd sidorna för innehav på finansiellt konto när du vill skapa, uppdatera och bevaka finansiella produkter som finns på ett specifikt finansiellt konto. Innehav på finansiellt konto brukar vara totalsumman av alla finansiella kontotransaktioner för en enskild finansiell produkt för ett finansiellt konto.

Under Innehav på finansiellt konto kan du visa vilka finansiella produkter som finns under respektive finansiellt konto. Innehav på finansiellt konto kan användas för att bevaka alla typer av finansiella produkter, till exempel:

- Fysiska tillgångar (exempelvis hus, konst eller bilar)
- Finansiella instrument (exempelvis obligationer, aktier eller fonder)
- Finansiella tjänster och lån (exempelvis bostadslån och krediter)
- Alla andra typer av instrument som definierats av dig inom finansiella produkter

Om du använder Innehav på finansiellt konto kan finansinstitut tillhandahålla sammanställningar av kunders finansiella konton från deras administrativa applikationer. Informationen används för att skapa vyer baserade på klienter eller hushåll. Detaljerad information om innehav på finansiellt konto är tillgänglig inom Oracle CRM On Demand när du hanterar en relation med en klient, till exempel kvantiteter, priser, prestationer och viktiga datum (exempelvis inköpsdatum).

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om innehav på finansiellt konto i ditt ansvarsområde kan fliken Innehav på finansiellt konto vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för innehav på finansiellt konto

Hemsidan för innehav på finansiellt konto är utgångspunkten för hanteringen av innehav på finansiella konton.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för innehav på finansiellt konto. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa innehav på finansiellt konto

Du kan skapa ett innehav på ett finansiellt konto genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade innehav på finansiellt konto. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för innehav på finansiellt konto](#) (på sidan 550).

Arbeta med listor för innehav på finansiella konton

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för innehav på finansiella konton.

Lista över innehav på finansiellt konto	Filter
Alla innehav på finansiellt konto	Alla innehav på finansiellt konto du kan visa, oavsett vem det finansiella innehavet tillhör
Nyligen ändrade innehav på finansiellt konto	Alla innehav på finansiellt konto, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa sektionen för nyligen ändrade innehav på finansiella konton

I sektionen för nyligen ändrade innehav på finansiella konton visas de innehav som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för innehav på finansiellt konto

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du kanske lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för innehav på finansiellt konto beroende på vilka inställningar företagsadministratören har gjort.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för innehav på finansiellt konto.

Lägga till sektioner på hemsidan för innehav på finansiellt konto

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för innehav på finansiellt konto.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för innehav på finansiellt konto om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.

- 3 Klicka på Spara.

Hantera innehav på finansiellt konto

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Fält för innehav på finansiellt konto](#) (på sidan 550)

Fält för innehav på finansiellt konto

Använd sidan Innehav på finansiellt konto, redigera för att lägga till innehav för ett finansiellt konto eller uppdatera information för ett befintligt innehav. Sidan Kontoinnehav, redigera visar en fullständig uppsättning fält för ett innehav för ett finansiellt konto.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Innehav på finansiellt konto, profil	
Finansiellt konto	Det finansiella konto som associeras med innehavet för det finansiella kontot.
Finansiell produkt	Den finansiella produkt som associeras med innehavet för det finansiella kontot.
Namn på innehav på finansiellt konto	Det unika namnet för innehavet på det finansiella kontot.

Fält	Beskrivning
Kvantitet	Antalet finansiella produktenheter för innehavet för den här finansiella produkter och det här finansiella kontot. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Inköpspris	Inköpspris för innehaven för den här finansiella produkten för det här finansiella kontot. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Inköpsdatum	Datum när innehaven för den här finansiella produkten för det här finansiella kontot köptes in. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Värde	Värde för innehaven (det vill säga, inköpspris multiplicerat med mängd). Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Resultat	Vinst eller förlust i procent för innehaven för den här finansiella produkten för det här finansiella kontot. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Integration av innehav på finansiellt konto	
Integrations-id	Integrations-id för extern information om innehavet för det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Externt id	Id för extern källa för extern information om innehaven för det finansiella kontot. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om innehavet för det finansiella kontot, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för det här innehavet på det här finansiella kontot senast uppdaterades (från en extern källa).

Finansiella planer

Använd sidorna för finansiella planer när du vill skapa, uppdatera och bevaka finansiella planer för ett finansiellt konto. *Finansiella planer* är vanligtvis planer som avser en kontakt eller verksamhet, för en eller flera finansiella konton, som ett finansinstitut sköter.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella kontoplaner i din behörighet kan fliken Finansiell plan vara exkluderad från din inställning.

En finansiell plan möjliggör finansiell planering på hög nivå eftersom den innehåller uppgifter som status, steg i planen samt godkännanden. Den finansiella planen innehåller också kopplingar till de administrativa applikationerna. Batchflöden och uppdateringar från webbtjänster används ofta för att integrera administrativ information i Oracle CRM On Demand.

Med hjälp av finansiella planer kan finansinstitut integrera hanteringen av kundrelationer i den finansiella planeringen, arbetsflödena och leveranserna genom hela planeringslivscykeln. Den här funktionen hjälper dig

att bevaka aktiviteter, affärsmöjligheter, serviceärenden och kundämnena för en finansiell plan i syfte att möjliggöra klient- och hushållscentrerad finansiell planering.

Använd sidorna för Finansiell plan för att identifiera och profilera en finansiell plan. Dessa sidor kan även användas för att granska en finansiell plans delkonton och annan relaterad information, till exempel:

- **Affärsmöjlighet.** Mer information finns i [Om affärsmöjligheter och prognoser](#) (på sidan 218).
- **Aktivitet.** Mer information finns i [Aktivitetsfält](#) (på sidan 146).
- **Serviceärende.** Mer information finns i [Hantera service och kommunikationer](#) (på sidan 277).
- **Kundämne.** Mer information finns i [Kundämnena](#) (på sidan 160).

Arbeta med hemsidan för finansiell plan

Hemsidan för finansiell plan är utgångspunkten för hanteringen av finansiella planer.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansiell plan. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa finansiella planer

Du kan skapa en finansiell plan genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansiella planer. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för finansiella planer](#) (finns "Fält för finansiell plan" på sidan 554).

Arbeta med listor för finansiella planer

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansiella planer.

Finansiella planer, lista	Filter
Alla finansiella planer	Alla finansiella planer du kan visa, oavsett vem den finansiella planen tillhör
Nyligen ändrade finansiella planer	Alla finansiella planer med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade finansiella planer

I sektionen Nyligen ändrade finansiella planer visas de planer som visades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för finansiell plan

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för finansiella planer, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för finansiella planer.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansiell plan.

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansiella planer.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för finansiella planer om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera finansiella planer

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Arbeta med hemsidan för finansiell plan](#) (på sidan 552)
- [Fält för finansiell plan](#) (på sidan 554)

Fält för finansiell plan

Använd sidan Finansiell plan, redigera för att lägga till en finansiell plan eller uppdatera detaljer för en befintlig finansiell plan. Sidan Finansiell plan, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en finansiell plan.

Tips! Du kan också redigera finansiella planer på sidan Finansiell plan, lista och Finansiell plan, detaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i Uppdatera postdetaljer.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten i Finansiell plan.

Fält	Beskrivning
Finansiell plan, profil	
Finansiell plan	Namnet på den finansiella planen.
Typ	Den finansiella plantypen. Detta kan till exempel vara: pension, portfölj, förmögenhet eller utbildning.
Finansiellt konto	Det finansiella konto som planen associeras med.
Status	Status för finansiell plan. Detta kan till exempel vara: Pågående, Aktiv, Godkänd, Under chefs granskning eller Under kunds granskning.
Skickad till kontakt	Markera kryssrutan för att ange om den här finansiella planen har skickats till kontakten.
Godkänd av kontakt	Markera kryssrutan för att ange om den här finansiella planen har godkänts av kontakten.
Finansiell plan, översikt	
Extern källa	Källan för extern information om den finansiella planen, till exempel ett applikationsnamn, databasnamn eller integrationsnamn. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här finansiella planen senast uppdaterades (från den externa källan).
Integrations-id	Integrations-id för den här finansiella planen.
Beskrivning	Den detaljerade beskrivningen för den finansiella planen. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiell plan:

- [Arbeta med hemsidan för finansiell plan](#) (på sidan 552)
- [Hantera finansiella planer](#) (på sidan 553)

Finansiella produkter

Använd sidorna för finansiella produkter för att skapa, uppdatera och bevaka alla sorters finansiella produkter.

Obs! Företagsadministratören bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella produkter i din behörighet kan fliken Finansiella produkter vara exkluderad från din inställning.

En *finansiell produkt* i Oracle CRM On Demand kan vara en fysisk vara eller tjänst som ett finansinstitut erbjuder sina kunder, alternativt en gruppering av finansiella produkter, men kan även avse vilken finansiell produkt som helst från vilket finansinstitut som helst.

Finansiella produkter kan användas för att bevaka finansiella produkttyper, till exempel lån, direktinsättningar (check- och sparkonton), insättningar med marknadsränta (eller penningmarknadskonton), bundet sparande (eller depåkonton), osv. Finansiella produkter kan också vara aktier, derivat, särskilda konton samt hedge- eller aktiefonder.

Med hjälp av posterna för finansiella produkter kan finansinstituten visa uppgifter om finansiella produkter, bland annat produktdetaljer på hög nivå, webbadresslänkar till webbplatser för finansiella produkter eller kataloger. Med den här funktionen får du tillgång till de senaste detaljerna om finansiella produkter samt relaterad information om aktiviteter, affärsmöjligheter, serviceärenden och kalendrar för dina kunder.

Posttypen Finansiell produkt stöder också hierarkier för finansiella produkter. Med hjälp av dessa hierarkier kan finansiella produkter grupperas i grupper, exempelvis paketerbjudanden, aktiefonder eller andra nödvändiga multihierarkier eller multigrupperingar.

På följande bilder visas exempel på finansiella produkthierarkier:

Figur 4 visar ett exempel på en aktiefondhierarki.

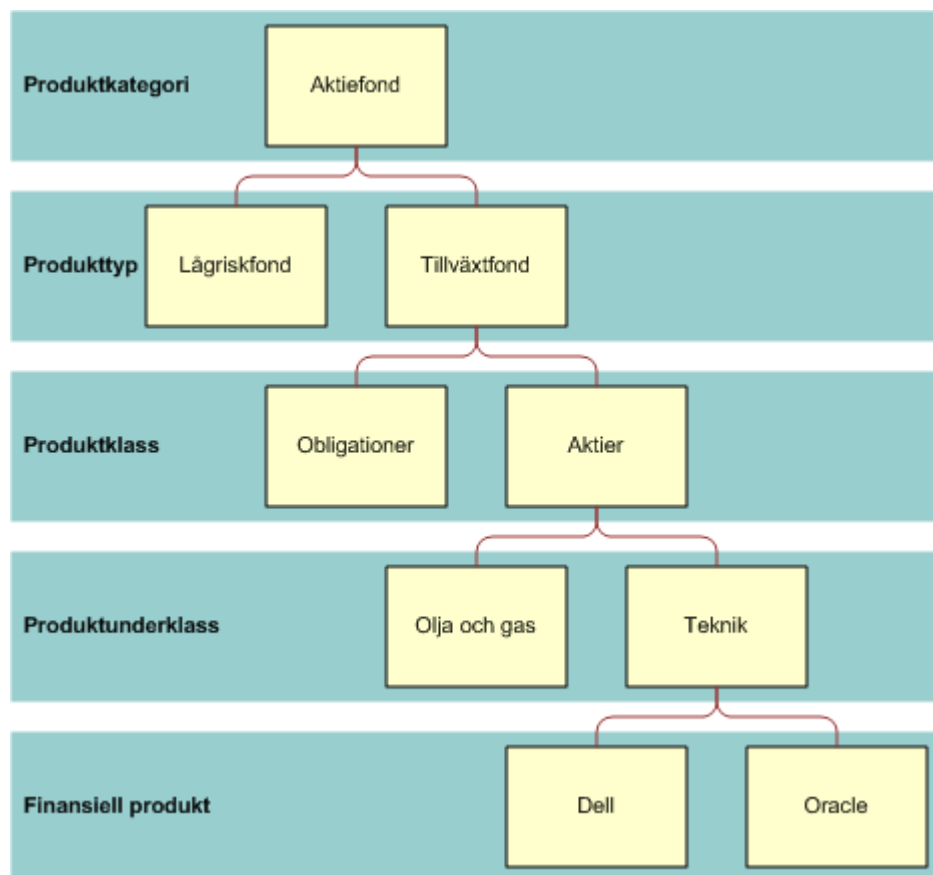


Figure 4: Exempel på aktiefondhierarki

Figur 5 visar ett exempel på en försäkringshierarki.

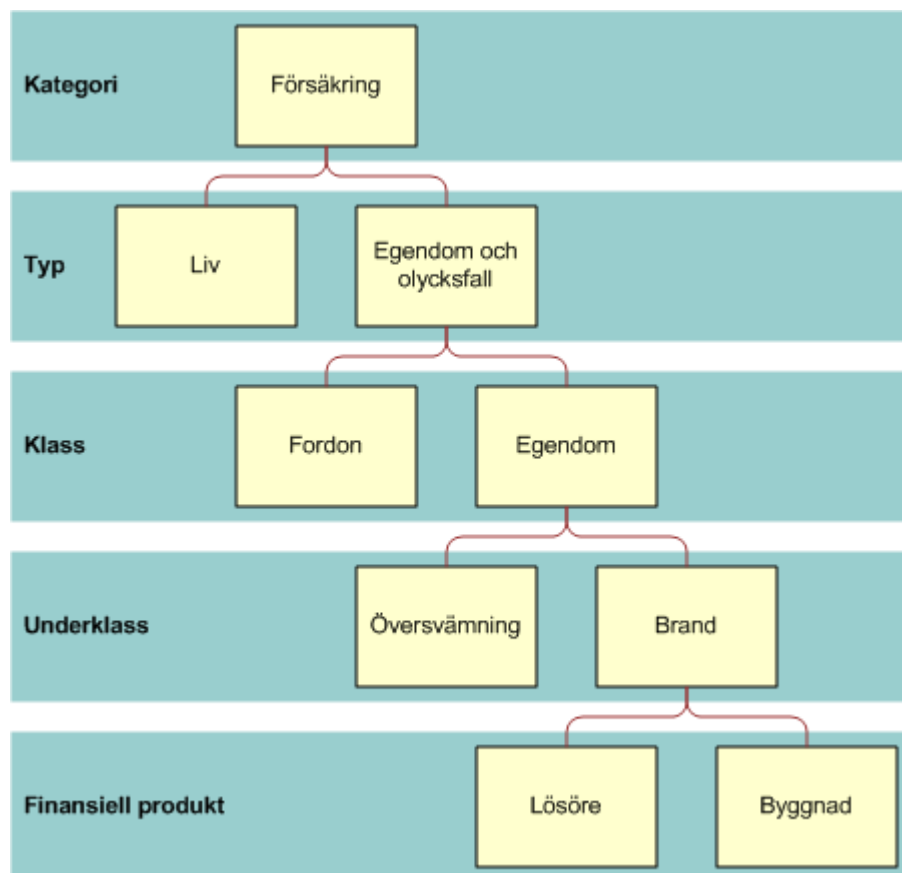


Figure 5: Exempel på försäkringshierarki

Arbeta med hemsidan för finansiella produkter

Hemsidan för finansiella produkter är utgångspunkten för hanteringen av finansiella produkter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansiella produkter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en post för finansiell produkt

Du kan skapa en post för en finansiell produkt genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansiella produkter. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för finansiella produkter](#) (på sidan 560).

Tips! Du kan ange hierarkier för finansiella produkter, till exempel en aktie som ingår i en aktiefond, genom att välja fältet Överordnad finansiell produkt. Mer information om hierarkier för finansiella produkter finns i [Bevaka överordnade finansiella produkter](#) (på sidan 559).

Arbeta med listor för finansiella produkter

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansiella produkter.

Finansiell produkt, lista	Filter
Alla finansiella produkter	Alla finansiella produkter du kan visa, oavsett vem de tillhör.
Nyligen ändrade finansiella produkter	Alla finansiella produkter med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade finansiella produkter

I sektionen Nyligen ändrade finansiella produkter visas de produkter som visades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för finansiella produkter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för finansiella produkter, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

I proceduren nedan beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för finansiella produkter.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansiella produkter

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansiella produkter.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan för hemsidan för finansiella produkter om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera finansiella produkter

Utför följande uppgift för att hantera finansiella produkter:

- [Bevaka överordnade finansiella produkter](#) (på sidan 559)

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiell produkter:

- [Arbeta med hemsidan för finansiell plan](#) (på sidan 552)
- [Fält för finansiella produkter](#) (på sidan 560)

Bevaka överordnade finansiella produkter

Om du vill bevaka en finansiell produkts överordnade finansiella produkt lägger du till den överordnade produkten i fältet Överordnade finansiella produkter för den underordnade finansiella produkten.

Så här bevakar du en överordnad finansiell produkt:

- 1 Välj den finansiella produkten.
Mer information om hur du väljer finansiella produkter finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På sidan Finansiell produkt, detalj klickar du på Redigera.
- 3 På redigeringssidan för den finansiella produkten markerar du fältet Överordnade finansiella produkter och väljer en finansiell produkt.

Fält för finansiella produkter

Använd sidan Finansiell produkt, redigera för att lägga till en finansiell produkt eller uppdatera detaljer för en befintlig finansiell produkt. Sidan Finansiell produkt, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en finansiell produkt.

Tips! Du kan också redigera information om finansiella produkter på sidan Finansiell produkt, lista och Finansiell produkt, detaljer. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten för finansiella produkter.

Fält	Beskrivning
Finansiell produkt, profil	
Finansiell produkt	Gemensamt namn för den finansiella produkten. Detta kan t.ex. vara Oracle Corporation, Mutual Fund X, Gold Saving, Best Mortgage och så vidare.
Kategori	Kategori av finansiella produkter. (Rekommenderad hierarki är som följer: typ, kategori, klass, underklass, finansiell produkt, underordnad finansiell produkt, fler underordnade finansiella produkter, vid behov.)
Typ	Typ av finansiell produkt. Exempel: Tillväxtfond, Säker fond.
Klass	Finansiell produktklass. Exempel: Aktier, Obligationer.
Underklass	Finansiell produktklass. Exempel: Teknik, Olja och gas.
Överordnad finansiell produkt	Överordnade finansiella produkter för den här produkten.
Id för finansiell produkt	Id för den finansiella produkten, används för att identifiera en finansiell produkt i den finansiella produkthubben eller motsvarande enhet.
Id för MDM-produkthubb	Id för den finansiella produkten som branschen eller det externa företaget använder för att identifiera en finansiell produkt i en extern MDM-hubb för finansiella produkter.
Aktuellt pris	Pris för den finansiella produkten. Priset kan komma från en extern källa, t.ex. marknadspris, eller internt, från en prislista.
Priskälla	Källa för prisinformationen för den finansiella produkten, applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Aktuellt pris senast uppdaterat	Datum och tid när priset för den här finansiella produkten senast uppdaterades (från priskällan).
Produktkatalog	
Produkt-URL	Webbadress för katalogen för den här finansiella produkten. Det är vanligtvis en extern finansiell produkt och webbadress.

Fält	Beskrivning
Produktöversikt	Översikt eller introduktion till den finansiella produkten. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Produktkatalog	Webbadress för en finansiell produktkatalog som innehåller den här finansiella produkten. Webbadressen är vanligtvis en intern finansiell produkt och URL.
Översikt över finansiell produkt	
Extern id	Id för extern källa för extern information om innehavaren av den här finansiella produkten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källa för extern information om den finansiella produkten, applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här finansiella produkten senast uppdaterades (från den externa källan).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om finansiella produkter:

- [Finansiella produkter](#) (på sidan 555)
- [Arbeta med hemsidan för finansiella produkter](#) (på sidan 557)
- [Hantera finansiella produkter](#) (på sidan 559)

Finansiella transaktioner

Använd sidorna för finansiella transaktioner när du vill skapa, uppdatera och bevaka alla typer av finansiella transaktioner för ett specifikt finansiellt konto. *Finansiella transaktioner* är enskilda transaktioner på ett finansiellt konto för alla finansiella produkter.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om finansiella transaktioner i ditt ansvarsområde kan fliken *Finansiella transaktioner* vara borttagen från din konfiguration.

Med finansiella transaktionsposter kan du fastställa vilka finansiella konton som innehåller transaktioner i förhållande till alla finansiella produkter. Den här informationen ger en fullständig bild av de finansiella transaktionerna per finansiellt konto. Du kan använda finansiella transaktionsposter för att bevaka alla typer av finansiella produkttransaktioner, till exempel inköp, försäljningar, försäljning av produkter med högt pris, inlösen, insättningar, uttag eller andra instrument som definierats av dig som finansiell produkt.

Genom att använda finansiella transaktioner går det att ta fram sammanställningar från kundernas administrativa applikationer. Informationen används för att skapa vyer som baseras på klienter eller hushåll. Detaljerad information om finansiella transaktioner som kvantiteter, priser och viktiga datum (exempelvis inköpsdatum) är tillgängliga inom Oracle CRM On Demand när du hanterar relationen med klienten.

Arbeta med hemsidan för finansiella transaktioner

Hemsidan för finansiella transaktioner är utgångspunkten för hanteringen av finansiella transaktioner.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för finansiella transaktioner. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en finansiell transaktion

Du kan skapa en finansiell transaktion genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade finansiella transaktioner. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för finansiella transaktioner](#) (på sidan 563).

Arbeta med listor över finansiella transaktioner

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för finansiella transaktioner.

Finansiell transaktion, lista	Filter
Alla finansiella transaktioner	Alla finansiella transaktioner du kan visa, oavsett vem den finansiella transaktionen tillhör
Nyligen ändrade finansiella transaktioner	Alla finansiella transaktioner, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade finansiella transaktioner

I sektionen för nyligen ändrade finansiella transaktioner visas de finansiella transaktioner som ändrades senast, sorterade efter ändringsdatum.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för finansiella transaktioner

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du kanske lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för finansiella transaktioner, beroende på vilka inställningar företagsadministratören har gjort.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för finansiella transaktioner.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för finansiella transaktioner

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för finansiella transaktioner.
- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna på sidan klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för finansiella transaktioner.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera finansiella transaktioner

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Fält för finansiella transaktioner

Använd sidan Finansiell transaktion, redigera för att lägga till en finansiell transaktion eller uppdatera befintlig finansiell transaktion. Sidan Finansiell transaktion, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en finansiell transaktion.

Tips! Du kan också redigera information om finansiella transaktioner på sidan Finansiell transaktion, lista och Finansiell transaktion, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Finansiell transaktion, profil	
Finansiellt konto	Det finansiella konto som den finansiella transaktionen är associerad till.
Finansiell produkt	Den finansiella produkt som den finansiella transaktionen är associerad till.

Fält	Beskrivning
Transaktionstyp	Typen av finansiell transaktion. Exempel är: inköp, försäljningar, försäljning av produkter med högt pris, inlösen.
Kvantitet	Antalet finansiella produktenheter för den här finansiella transaktionen. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Transaktions-id	Id för den finansiella transaktionen. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Transaktionsperiod	Period för den finansiella transaktionen. T.ex.: försäljning av produkter med högt pris för datum, månad och kvartal.
Transaktionspris	Pris för den finansiella produkten för den här finansiella transaktionen. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Datum/tid för transaktion	Datum och tid för den finansiella transaktionen. Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Värde	Värde för den finansiella transaktionen (det vill säga, inköpspris multiplicerat med mängd). Den här informationen kommer vanligtvis från en extern källa.
Integration av finansiell transaktion	
Transaktionskälla	Källan som ditt finansinstitut använder för att identifiera en finansiell transaktion i de administrativa applikationerna.
Integrations-id	Integration-id för extern information om den finansiella transaktionen. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern id	Id för extern källa för extern information om den finansiella transaktionen. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om innehavaren av den finansiella transaktionen, till exempel ett applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här finansiella transaktionen senast uppdaterades (från den externa källan).

10 Försäkring

Oracle CRM On Demand har följande posttyper med för försäkringsinformation:

- **Skadeståndskrav (på sidan 569).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om skadeståndskrav.
- **Försäkringsskydd (på sidan 576).** Använd de här sidorna när du vill hantera den ekonomiska ersättning och risk som täcks av en försäkring.
- **Skador (på sidan 579).** Använd de här sidorna för att hantera information om skador på en kontakts försäkrade egendom.
- **Försäkringsegendomar (på sidan 583).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om försäkrad egendom.
- **Inblandade parter (på sidan 586).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om kontakterna som är inblandade i skadeståndskraven.
- **Försäkringar (på sidan 589).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om försäkringar.
- **Försäkringsinnehavare (på sidan 594).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om försäkringsinnehavare.
- **Mäklarprofil (på sidan 597).** Använd de här sidorna när du vill hantera information om mäklare.

Obs! Posttyperna är endast tillgängliga med Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Hantera försäkring

Använd följande processer för att hantera försäkringar:

- [Kanalplanering](#) (på sidan 566)
- [Skapa första förlustmeddelandet för skadeståndskrav](#) (på sidan 566)
- [Rekrytera och etablera agent-/mäklarrelationer](#) (på sidan 566)
- [Hantera agent-/mäklarrelationer](#) (på sidan 567)
- [Planera försäljning och budget](#) (på sidan 567)
- [Process för att konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model](#) (på sidan 568)
- [Hantera serviceärenden](#) (på sidan 567)
-

Obs! Vissa av processerna utförs i Oracle CRM On Demand, och andra utförs utanför Oracle CRM On Demand.

Kanalplanering

I kanalplaneringen ingår att utveckla en strategi och planeringsaktiviteter som utförs av en kanalchef för de kanaler som är hans eller hennes ansvar.

Så här utför du en kanalplanering:

- 1 Skapa en affärsplan. Se [Affärsplanering](#) (på sidan 251).
- 2 Skapa mål för en affärsplan. Se [Målsättningar](#) (på sidan 261).
- 3 Hantera plankonton. Se [Plankonton](#) (på sidan 266).
- 4 Hantera plankontakter. Se [Plankontakter](#) (på sidan 270).
- 5 Hantera planer för affärsmöjligheter. Se [Plan, affärsmöjligheter](#) (på sidan 273).

Skapa första förlustmeddelandet för skadeståndskrav

I ett första förlustmeddelande ingår att skapa rapporter om kunders skadeståndskrav som innehåller information om kravet och fordringsägaren. Rapporten innehåller försäkringsverifieringen, som callcenteragenten tillhandahåller. Callcenteragenten validerar informationen om försäkringen och dess omfattning.

Utför följande uppgifter för att skapa ett första förlustmeddelande för skadeståndskrav:

- 1 Validera den information om försäkringen och dess omfattning som fordringsägaren tillhandahåller. Se [Försäkringar](#) (på sidan 589).
- 2 Skapa posten för skadeståndskrav. Se [Skadeståndskrav](#) (på sidan 569).
- 3 Ange information om det första förlustmeddelandet. Se [Skadeståndskrav](#) (på sidan 569).

Rekrytera och etablera agent-/mäklarrelationer

När du skapar agent-/mäklarrelationer kan du bland annat planera och genomföra marknadsföringskampanjer som riktar sig mot potentiella agenter, och skapa nya agenter.

Utför följande uppgifter för att rekrytera nya agenter och skapa agent-/mäklarrelationer:

- 1 Skapa en kampanjpost. Se [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Kampanjfält](#) (på sidan 158).
- 2 Associera potentiella agenter med en kampanj. Se [Välja ut kontakter för kampanjer](#) (på sidan 156).

- 3 Genomför marknadsföringskampanjen. Se [Hantera kampanjer](#) (finns "[Hantera kampanjer](#)." på sidan 151).
- 4 Hantera ansökningar från agenter och godkänn nya agenter.
- 5 Ställ in de nya godkända agenterna. Se [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Partnerfält](#) (på sidan 328).

Hantera agent-/mäklarrelationer

När du hanterar agent-/mäklarrelationer ska du bland annat kommunicera med agenter och övervaka agent-/mäklarrelationer, uppdatera information om agentdemografi, övervaka behörigheter och boka underhåll.

Utför följande uppgifter för att hantera agent-/mäklarrelationer:

- 1 Uppdatera information om agenter och byråer. Se [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).
- 2 Övervaka behörigheter för agenter och byråer. Se [Hantera partnerkonton](#) (på sidan 326).
- 3 Hantera affärsplanen. Se [Hantera affärsplaner](#) (på sidan 257).
- 4 Övervaka affärsmöjligheter och serviceärenden från agenter och byråer. Se [Hantera affärsmöjligheter](#) (på sidan 222) och [Hantera serviceärenden](#) (på sidan 281).

Planera försäljning och budget

I försäljningsplaneringen för försäkringar ingår säljplanering för år, kvartal eller andra perioder. Här ingår även hantering av försäljningsplaner, till exempel att hantera säljbudget, säljprognoser och distrikt.

Utför följande uppgifter för att planera försäljning och budget:

- 1 Utför säljplaneringen för året, kvartalet eller en annan period. Se [Affärsplanering](#) (på sidan 251).
- 2 Hantera säljbudget och kvot. Se [Prognoser](#) (på sidan 237).
- 3 Hantera säljprognosen. Se [Prognoser](#) (på sidan 237).
- 4 Hantera distrikten. Se [Distrikthantering](#) (på sidan 1245).

Hantera serviceärenden

Att hantera serviceärenden handlar bland annat om att hantera allmänna frågor och att lösa serviceärenden från början till slut. Det innebär också att du utvärderar serviceproblem och prioriterar ärenden.

Utför följande uppgifter för att hantera serviceärenden:

- 1 Skapa serviceärendet. Se [Serviceärenden](#) (på sidan 279).
- 2 Tilldela eller trappa upp ett serviceärende. Se [Tilldela serviceärenden](#) (på sidan 282) eller [Trappa upp serviceärenden](#) (på sidan 284).
- 3 Arbeta med lösningar på ett serviceärende. Se [Lägga till lösningar i serviceärenden](#) (på sidan 283).
- 4 Stäng det lösts serviceärendet. Se [Avsluta lösta serviceärenden](#) (på sidan 284).

Process för att konvertera kundämnen för försäkring till kunder med Producer Success Model

I Oracle CRM On Demand kan du använda arbetsflödesregler för att ange att en eller flera åtgärder måste utföras automatiskt varje gång en angiven händelse inträffar. Du kan konfigurera så många arbetsflödesregler som du vill när du implementerar affärsprocesserna.

Producer Success Model (PSM) i Oracle CRM On Demand är ett ramverk där arbetsflödesregler används för att automatisera skapandet av aktiviteter. Med hjälp av modellen kan försäkringshandläggare eller ekonomiska rådgivare göra en uppföljning av sina kundämnen och regelbundet hålla kontakten med sina kunder.

Följande termer används i Producer Success Model:

- **Producent.** En *producent* är en försäkringshandläggare eller en ekonomisk rådgivare.
- **Kund.** En *kund* är en kontakt som företaget har en långsiktig relation med. Du kan övervaka förändringar i kundens situation samt identifiera affärsmöjligheter för merförsäljning av ytterligare produkter till kunden. Kunderna frågar också vanligtvis vilka produkter som passar deras behov.

I Producer Success Model används arbetsflödesregler för att göra följande:

- Skapa en uppgift om att ringa kundämnet nästa arbetsdag varje gång en kundämnepost skapas.
- Skapa en uppföljningsuppgift när en producent uppdaterar värdet i fältet Resultat av samtal på sidan Uppgiftsdetalj efter ett samtal med ett kundämne eller en kund.

Samtalstyperna som producenterna har med kundämnena eller kunderna är följande:

- **Hänvisningssamtal.** Samtal som producenterna måste ringa för att följa upp kundämnena.
- **Födelsedagssamtal.** Samtal som producenterna ringer när de befintliga kundämnena eller kunderna har födelsedag.
- **Granskningssamtal.** Samtal som producenterna har med kundämnena eller kunderna när det har gått 6 månader sedan det senaste samtalet med kundämnet.

En producent kan fånga resultatet för de här samtalen i fältet Resultat av samtal på sidan Uppgiftsdetalj. Värdena för fältet Resultat av samtal är följande:

- **Inget svar.** Kundämnet kan inte nås.
- **Håll kontakten.** Kundämnet eller kontakten är inte intresserad, men kundämnet vill att producenten håller kontakten.
- **Inaktivt arkiv.** Kundämnet är inte intresserad och vill inte bli kontaktad igen.

■ **Möte.** Kundämnet eller kunden är redo för ett möte.

Beroende på hur resultatet av samtalen ser ut skapar arbetsflödet olika uppföljningsuppgifter. Om resultatet av samtalet till exempel är Inget svar skapar arbetsflödet en uppgift om att ringa samma kundämne eller kund nästa dag. Om resultatet av samtalet är Håll kontakten skapar arbetsflödet en uppgift om att ringa kundämnet eller kunden 6 månader från och med nu eller en vecka före födelsedagen, beroende på vilken som inträffar först.

Obs! Om du använder Producer Success Model måste du konfigurera arbetsflödesregler och arbetsflödesåtgärder. Mer information finns i konfigurationsdokumentationen för Oracle On Demand Financial Services Edition.

Utför följande aktiviteter om du vill konvertera kundämnena för försäkring till kunder med Producer Success Model:

- 1 Skapa en ny kundämnespost för hänvisningen.
En arbetsflödesregel skapar automatiskt en uppgift om att ringa kundämnet nästa arbetsdag.
- 2 På sidan Aktivitetslista kan du visa den dagliga samtalslistan över hänvisningssamtalen och även ringa kundämnet. Se [Arbeta med aktivitetslistor](#) (på sidan 124).
- 3 Registrera informationen om resultatet av samtalet i fältet Resultat av samtal.
Beroende på hur resultatet av samtalet ser ut skapar arbetsflödet en uppföljningsuppgift.
- 4 Schemalägg en bokning om att träffa kundämnet. Se [Schemalägga bokningar med andra](#) (på sidan 140).
- 5 Träffa det kvalificerade kundämnet och samla in mer information.
- 6 Uppgradera kundämnet till ett prospekt genom att välja Prospekt i urvalslistan Kundämnestyp. Se [Kundämnesfält](#) (finns "Fält för kundämnena" på sidan 175).
- 7 Erbjud produkter som uppfyller prospektets behov och skapa en affärsmöjlighet om kunden är intresserad. Se [Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter](#) (på sidan 220).
- 8 Utför en avslutande intervju och sälj produkterna.
- 9 När kunden köper produkten uppgraderar du kontakten till en kund genom att välja Kund i urvalslistan Kontakttyp.
- 10 På sidan med kontaktdetaljer anger du 1-2 gånger/år i fältet Samtalsfrekvens. Mer information om arbetsflödet Skapa uppgift finns i [Skapa arbetsflödesåtgärder: Skapa uppgift](#) (på sidan 1266).

Skadeståndskrav

Använd sidan Skadeståndskrav för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av skadeståndskrav. Skadeståndskrav är vanligtvis krav från en kontakt eller ett företag som ett försäkringsföretag administrerar.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka skadeståndsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Skadeståndskrav vara borttagen från din konfiguration.

Ett *skadeståndskrav* är ett formellt, skriftligt krav till ett försäkringsbolag på ersättning för förlust av, eller skada på, ett försäkrat objekt.

Insikt i en kunds skadeståndshistoria, bl.a. den aktuella statusen för skadeståndskravet, kan hjälpa sälj- och servicepersonal att få större kunskaper om denna viktiga del av relationen mellan försäkringsbolag och kund. Försäkringsbolag kan även använda sidorna om skadeståndskrav för att på ett snabbt och effektivt sätt spara viktig information om det första förlustmeddelandet och slussa skadeståndskravet vidare till rätt person.

Posttypen Skadeståndskrav stöder alla typer av första förlustkravsmeddelande, till exempel fordons-, sak och generella ansvarsförsäkringar osv. Ett skadeståndskrav kan ha överordnade krav, och det finns stöd för alla typer av kravstrukturer och -hierarkier. Exempelvis kan skadeståndskraven ordnas i grupper.

Du kan använda detaljsidan för krav för att identifiera och registrera profil och detaljerade uppgifter om ett skadeståndskrav. Detaljsidan för krav kan även användas för att granska underordnade krav i ett skadeståndskrav samt annan relaterad information, till exempel:

- [Inblandade parter](#) (på sidan 586)

- [Skador](#) (på sidan 579)

- Aktiviteter

En aktivitet kan vara kopplad till ett skadeståndskrav. På detaljsidan för krav kan du se alla aktiviteter som är kopplade till ett skadeståndskrav.

- Serviceärenden

Ett serviceärende kan vara kopplat till ett skadeståndskrav. På detaljsidan för krav kan du se alla serviceärenden som är kopplade till ett skadeståndskrav.

Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav

Hemsidan för skadeståndskrav är utgångspunkten för hantering av skadestånd. Sidan innehåller flera sektioner med relevant information.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för skadeståndskrav. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett krav

Du kan skapa ett krav genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade skadeståndskrav. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för skadeståndskrav](#) (på sidan 572).

Arbeta med kravlistor

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för krav.

Skadeståndskrav, lista	Filter
Alla skadeståndskrav	Alla skadeståndskrav du kan visa, oavsett vem skadeståndskravet tillhör
Nyligen ändrade skadeståndskrav	Alla skadeståndskrav, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa sektionen Nyligen ändrade skadeståndskrav

I sektionen Nyligen ändrade skadeståndskrav visas de skadeståndskrav som har ändrats senast, sorterade efter ändringsdatum. Om du vill expandera listan klickar du på länken Visa fullständig lista. I nedanstående procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på hemsidan för skadeståndskrav.

Lägga till sektioner på hemsidan för skadeståndskrav

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för krav, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för skadeståndskrav

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för skadeståndskrav.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för skadeståndskrav.
- 3 Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om skadeståndskrav:

- [Fält för skadeståndskrav](#) (på sidan 572)
- [Hantera krav](#) (på sidan 571)

Hantera krav

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Bevaka överordnade skadeståndskrav](#) (på sidan 572)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i [Arbeta med poster](#) (på sidan 38).

Obs! Företagets administratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på olika sätt, exempelvis genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Den information som du ser kan därför skilja sig från den standardinformation som beskrivs i onlinehjälp.

Beroende på vilken behörighet du har kan du eventuellt inte utföra alla procedurer som beskrivs i listan ovan.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om skadeståndskrav:

- [Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav](#) (på sidan 570)
- [Fält för skadeståndskrav](#) (på sidan 572)

Bevaka överordnade skadeståndskrav

Om du vill bevaka ett överordnat skadeståndskrav lägger du till det överordnade skadeståndskravet i fältet Id för överordnat krav i posten för det underordnade skadeståndskravet.

Så här bevakar du ett överordnat skadeståndskrav:

- 1 Välj ett skadeståndskrav.
Information om hur du väljer ett skadeståndskrav finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På sidan Kravdetalj klickar du på Redigera.
- 3 På redigeringssidan för skadeståndskrav markerar du fältet Id för överordnat krav och väljer ett skadeståndskrav.

Fält för skadeståndskrav

På redigeringssidan för skadeståndskrav kan du lägga till ett nytt skadeståndskrav eller uppdatera information om ett befintligt krav. På den här sidan visas alla fält som finns för ett skadeståndskrav.

Tips! Du kan också redigera ett skadeståndskrav på sidan Krav, lista och på sidan Kravdetalj. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Skadeståndsprofil	
Skadeståndskrav nummer	Identifieringen av ett skadeståndskrav.
Bransch	Det aktuella försäkringsområdet, till exempel fordonsförsäkringar, sakförsäkringar, ansvarsförsäkringar, arbetsskadeförsäkringar och livförsäkringar.
Förlustkod	Koden för en särskild förlust. Ett försäkringsbolag kan exempelvis ange 100 för en trafikskada, 200 för stöld, och så vidare.
Förlusttyp	Typen av förlust, som är kopplad till förlustkoden. Exempel på typer är trafikskada, stöld och så vidare.
Rapportdatum	Det datum när den försäkrade personen lämnade sitt skadeståndskrav för olyckan.
Datum och tid för förlusten	Olycksdatumet eller det datum när förlusten skedde.
Stängningsdatum	Det datum när skadeståndsärendet avslutades.
Händelsenummer	Det nummer som identifierar en händelse. Försäkringsbolagen kategoriserar vanligtvis katastrofhändelser. Några exempel på händelsenummer kan vara 1002 för stormen Gudrun och 1003 för stormen Per.
Status	Status på skadeståndskravet, exempelvis förlustrapport, öppen, granskad och avslutad.
Detaljer om skadestånd	
Typ av förlust	Typen av förlust, till exempel brand, stöld, personskada, storm, översvämning, hagel eller annat.
Förlustkategori	Den förlustkategori som de flesta försäkringsbolag använder för att kategorisera förlusten. Några exempel: A. bostad, B. andra strukturer, C. lös egendom, D. mist förmåga.
Plats för förlusten	Platsen där förlusten har skett, till exempel i ett parkeringsgarage eller i ett butikscentrum.
Storlek på förlust	Det belopp som kunden har förlorat. Om förlustbeloppet överskrider det försäkrade beloppet måste kunden eventuellt själv stå för skillnaden.
Skuldkälla	Orsaken till skadeståndskravet. Några exempel: skadad personal, skada på anställds egendom, skadad privatperson, skada på privatpersons egendom, halkskada, fordonsskada.

Fält	Beskrivning
Storlek på skuld	Det belopp som måste betalas ut vid förlustskada.
Relation till den försäkrade	Den relation som den skadade har till den försäkrade. Några exempel: arbetsgivare, handledare eller kollega.
Skadeplats	Den plats där skadan har inträffat.
Datum då arbetsgivaren uppmärksammades på skadan	Det datum när arbetsgivaren blev medveten om den anställdes skada.
Datum då arbetsgivaren uppmärksammades på skadeståndskravet	Det datum när arbetsgivaren blev medveten om den anställdes skadeståndsanspråk.
Antal skadade personer	Det antal personer som skadades i olyckan. Några av dessa kan vara anställda och andra kanske inte är det.
Skadad medarbetares nummer	Antal anställda som skadats i olyckan.
Kroppsdelen som skadats	Den del av kroppen som skadats, till exempel handen, benet eller nacken.
Typ av skada	Skadetyper, till exempel brännskada, fraktur, stukning, belastningsskada.
Kod på medicinsk skada	Koden för en viss medicinsk skada, exempelvis IDC-9 eller IDC-10.
Arbetsförmåga	Anger om den anställda fortfarande kan arbeta till följd av skadan.
Personalklass	Personalklassen, exempelvis sekreterare eller chef.
Skadad under arbetstid?	Anger om skadan har inträffat under arbetstid eller inte.
Sjukhusets namn	Namnet på det sjukhus som har behandlat skadan.
Tidpunkt för död	Den tidpunkt när den skadade personen avled.
Polis-/dödsfallutredares rapportnummer	Numret på den rapport från polisen eller dödsfallsutredaren som avser skadeståndskravet.
Skadeståndsintegration	
Id för externt system	Bevakar id för extern källa med information om skadeståndskravet. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan till extern information om skadeståndskravet, till exempel

Fält	Beskrivning
	applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Extern senast uppdaterad	Bevakar datumet och tidpunkten när de externa uppgifterna om skadeståndskravet senast uppdaterades. Datum och tid när data för den här försäkringen senast uppdaterades (från den externa källan).
Skadeståndspolicy	
Försäkring	Den försäkring som är kopplad till skadeståndskravet.
Rapporterad av	Benämningen på den person som har rapporterat olyckan. Det kan till exempel vara: namngiven försäkrad, förare i försäkrat fordon och handläggare.
Rapportörens kontaktinformation	Kontaktuppgifter till den person som har rapporterat olyckan.
Villkor	Förhållandena när olyckan inträffade, till exempel väderförhållandena. Ett exempel kan vara <i>Det regnade den dagen</i> .
Skyldig	Identifierar vem som är skyldig. Det kan exempelvis vara försäkrad förare eller annan förare.
Polis/brandkår	Den polis- eller brandstation där rapporten skrevs.
Rapportnummer	Det rapportnummer som avser olyckan.
Kommentarer	En detaljerad beskrivning av skadeståndsanspråket.
Beskrivning av förlusten	En beskrivning av förlusten, till exempel att bilen blev påkörd av en lastbil.
Affärskonto	Det affärskonto som är kopplat till skadeståndskravet.
Adress	Den adress där skadeståndskravet uppstod. Adressen kan skilja sig från andra adresser i Oracle CRM On Demand och är inte kopplad till en kontakt eller ett företag eller en fastighet. Den här adressen är obligatorisk att ange och endast relevant för det här skadeståndskravet.
Ort	Den ort där skadeståndskravet uppstod. Orten kan skilja sig från andra orter i Oracle CRM On Demand och behöver inte vara kopplad till en kontakt eller ett företag eller en fastighet. Ortnamnet är obligatoriskt och endast relevant för det här skadeståndskravet.
Delstat	Den delstat (i sådana jurisdiktioner där delstater tillämpas, t.ex. USA) eller provins (i sådana jurisdiktioner där provinser tillämpas, t.ex. Kanada) där skadeståndskravet uppstod. Det kan till exempel vara CA för Kalifornien eller ON för Ontario.
Postnummer	Det postnummer där olyckan har inträffat.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om skadeståndskrav:

- [Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav](#) (på sidan 570)
- [Hantera krav](#) (på sidan 571)

Försäkringsskydd

Använd sidorna för försäkringsskydd för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av försäkringsskydd. Försäkringsskydd är den ekonomiska ersättning och risk som täcks av en försäkring för en kontakt.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om försäkringsskydd i ditt ansvarsområde kan fliken Försäkringsskydd vara borttagen från din konfiguration.

Försäkringsskyddet är de monetära gränser och risker som en försäkring täcker. Om du vill bevaka skyddet för olika försäkringar lägger du till de områden som täcks av respektive försäkring. Funktionen kan användas för att bevaka alla typer av försäkringsskydd, såsom trafikskador, personsador och brand. Du kan använda dessa sidor för att identifiera och skapa profiler genom att registrera information om till exempel typen av försäkringsskydd, enskilda gränsvärden, total gräns och avdragsgilla värden.

Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd

Hemsidan för försäkringsskydd är utgångspunkten för hanteringen av försäkringsskyddsposter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för försäkringsskydd. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en försäkringsskyddspost

Du kan skapa en försäkringsskyddspost genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade försäkringsskydd. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för försäkringsskydd](#) (finns "Försäkringsskyddsfält" på sidan 578).

Arbeta med listor med försäkringsskydd

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för försäkringsskydd.

Försäkringsskydd, lista	Filter
Alla försäkringsskydd	Alla försäkringsskydd du kan visa, oavsett vem försäkringsskydd tillhör

Försäkringsskydd, lista	Filter
Nyligen ändrade försäkringsskydd	Alla täckningar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade försäkringsskydd

I sektionen för nyligen ändrade försäkringsskydd visas de försäkringsskydd som visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för försäkringsskydd

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för försäkringsskydd, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på sidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för försäkringsskydd

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för försäkringsskydd.
- 2 Klicka på pilarna på sidan för layout av hemsida för försäkringsskydd om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om försäkringsskydd:

- [Försäkringsskyddsfält](#) (på sidan 578)
- [Hantera försäkringsskydd](#) (på sidan 578)

Hantera försäkringsskydd

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i [Arbeta med poster](#) (på sidan 38).

Obs! Företagets administratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på olika sätt, exempelvis genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Den information som du ser kan därför skilja sig från den standardinformation som beskrivs i onlinehjälp.

Beroende på vilken behörighet du har kan du eventuellt inte utföra alla procedurer som beskrivs i listan ovan.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om försäkringsskydd:

- [Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd](#) (på sidan 576)
- [Försäkringsskyddsfält](#) (på sidan 578)

Försäkringsskyddsfält

Använd sidan Försäkringsskydd, redigera för att lägga till en försäkringsskyddspost eller uppdatera information för ett befintligt försäkringsskydd. Sidan Försäkringsskydd, redigera visar den fullständiga uppsättningen fält för en försäkringsskyddspost.

Tips! Du kan också redigera en försäkringspost på sidan Försäkringsskydd, lista och Försäkringsskydd, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Försäkringsskydd, profil	
Försäkringsskydd	Unikt namn för försäkringsskyddet.
Försäkring	Försäkringen som är länkad till det här försäkringsskyddet.
Försäkringsskydd	Typ av försäkringsskydd som kunden har köpt i försäkringen som täcker hans eller hennes ansvar. Försäkringen kan t.ex. täcka: krock, omfattande kroppsskada, läkarbetalningar.
Försäkringsskyddsstatus	Status för försäkringsskyddet, t.ex. Avvaktande, Öppen och Stängd.

Fält	Beskrivning
Försäkrad egendom	Den försäkrade egendomen som är länkad till försäkringsskyddsposten.
Individuell gräns	Gräns för individuellt försäkringsskydd. T.ex. kan maxbeloppet som kan betalas för en krock kan vara 800 000 kr.
Total gräns	Den totala gränsen för vad som kan betalas. Om den försäkrade är inblandad i en krock mellan två bilar kan det totala gränsen som kan betalas ut under försäkringsskyddet för krock för båda bilarna vara begränsad till 2 400 000 kr.
Försäkringsskyddsprodukt	Försäkringsprodukten som associeras med det här försäkringsskyddet.
Försäkringsskydd, detalj	
Avdragsgillt	Beloppet kunden måste betala innan försäkringsbolaget betalar. (Termen <i>avdragsgillt</i> kallas även <i>självrisk</i> i vissa länder, t.ex. Storbritannien och Irland)
Börja	Datum då försäkringsskyddet träder i kraft
Slut	Datum då försäkringsskyddet upphör
Försäkrat belopp	Belopp som har försäkrats.
Försäkringsskyddsintegration	
Id för externt system	Bevakar id för den externa källan för extern information om försäkringsskyddet. Fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringen, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Integrations-id	Bevakar integrations-id för extern källa för extern information om försäkringsskyddsposten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här försäkringen senast uppdaterades (från den externa källan).

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om försäkringsskydd:

- [Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd](#) (på sidan 576)
- [Hantera försäkringsskydd](#) (på sidan 578)

Skador

Du kan använda skadesidorna för att identifiera och samla in skadeinformation, till exempel skadebeskrivning och skadebelopp. *Skada* innebär en försämring av en egendom som resulterar i en värdeförlust. Begreppet skada används i samband med skadeståndsanspråk för att spåra skadan till den egendom som täcks av en försäkring.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka skadeinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Skada vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för skador

Hemsidan för skador är utgångspunkten för hanteringen av skador.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för skada. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en skadepost

Du kan skapa en skadepost genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade skador. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för skada](#) (på sidan 582).

Arbeta med skadelistor

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för skador.

Skada, lista	Filter
Alla skador	Alla skador du kan visa, oavsett vem skadeposten tillhör
Nyligen ändrade skador	Alla skador, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade skador

I sektionen Nyligen ändrade skador visas de skador som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för skador

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för skador, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I nedanstående procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för skador.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för skador

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för skador.
- 2 Klicka på pilarna på sidan för layout av hemsida för skador om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om skador:

- [Fält för Skada](#) (på sidan 582)
- [Hantera skador](#) (på sidan 581)

Hantera skador

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om skadan:

- [Arbeta med hemsidan för skador](#) (på sidan 580)
- [Fält för Skada](#) (på sidan 582)

Fält för Skada

Använd sidan Skada, redigera för att lägga till en skadepost eller uppdatera information för en befintlig skadepost. Sidan Skada, redigera visar den fullständiga uppsättningen fält för en skadepost.

Tips! Du kan också redigera skadeposter på sidan Skada, lista och Skada, information. För mer information om uppdatering av poster, se [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Skadeprofil	
Skadeståndskrav	Skadeståndskravet som är länkat skadeposten.
Försäkringsegendom	Den försäkrade egendomen som är länkad till skadeposten.
Skadenamn	Unikt namn på skadan. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Beskrivning av skadad egendom	En beskrivning av den skadade egendomen, till exempel, bil BMW. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Skadebeskrivning	En beskrivning av skadan till exempel, <i>höger framljus skadat</i> . Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Egendomsnummer	Nummer på egendomen, exempel egendom 1, egendom 2, och så vidare. Om en försäkring har tre bilar t.ex. kan du numrera bilarna på följande sätt: 1 är Toyota Corolla, 2 är Mazda Miata och 3 är Hyundai Pony.
Typ av skadad egendom	Typ av egendom, t.ex. motorcykel, husbil, personbil och hus.
Uppskatta belopp	En uppskattning av skadebelopp för den försäkrade egendomen.
Skadeintegration	
Id för externt system	Bevakar id för extern källa för extern information om skadeposten. Fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringen, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Integrations-id	Bevakar integrations-id för extern källa för extern information om skadeposten. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här försäkringen senast uppdaterades (från den externa källan).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om skadan:

- [Arbeta med hemsidan för skador](#) (på sidan 580)
- [Hantera skador](#) (på sidan 581)

Försäkringsegendomar

Använd sidorna för försäkringsegendomar för att skapa, uppdatera och bevaka konton för försäkringsegendomar. En försäkringsegendomspost kan användas för att gruppera kontakter och summera tillhörande information för de kontakter som är länkade till försäkringsegendomen.

En *försäkringsegendom* är en materiell tillgång som en kontakt eller en företagsägare har juridisk rätt till. Ägaren köper en försäkring för att skydda den materiella tillgången mot stöld, brand eller andra händelser. Det här begreppet (försäkringsegendom) används också vid skadeståndskrav. Ägaren kan ange vilken försäkringsegendom som är skadad vid en olycka. Du kan använda en försäkringsegendomspost för att bevaka alla typer av försäkrad egendom, exempelvis en bil, båt, smycken, hus, osv.

Du kan använda sidorna för försäkringsegendomar för att identifiera och skapa profiler för försäkrad egendom genom att samla in information som märke, modell, tillverkningsår, registreringsnummer, osv. Du kan även använda sidorna för att granska annan relaterad information. Mer information finns under [Försäkringsskydd](#) (på sidan 576) och [Skador](#) (på sidan 579).

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om försäkringsegendomar i ditt ansvarsområde kan fliken Försäkringsegendomar vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för försäkringsegendom

Hemsidan för försäkringsegendom är utgångspunkten för hanteringen av försäkringsegendomsposter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för försäkringsegendom. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en försäkringsegendomspost

Du kan skapa en försäkringsegendomspost genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade försäkringsegendomar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för försäkringsegendomar](#) (på sidan 585).

Arbeta med listor för försäkringsegendom

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I följande tabell beskrivs de standardlistor som är tillgängliga för försäkringsegendomar.

Försäkringsegendom, lista	Filter
Alla försäkringsegendomar	Alla försäkringsegendomar du kan visa
Nyligen ändrade försäkringsegendomar	Alla försäkringsegendomar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade försäkringsegendomar

I sektionen Nyligen ändrade försäkringsegendomar visas de försäkringsegendomar du visat senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för försäkringsegendomar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för försäkringsegendomar, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan för försäkringsegendomar.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på din hemsida för försäkringsegendomar.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för försäkringsegendomar

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för försäkringsegendomar.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan på hemsidan för försäkringsegendomar om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera försäkringsegendomar

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)

- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Fält för försäkringsegendomar

Använd sidan Försäkringsegendomar, redigera för att lägga till en försäkringsegendomspost eller uppdatera detaljer för en befintlig försäkringsegendom. Sidan Försäkringsegendom, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en försäkringsegendom.

Tips! Du kan också redigera en försäkringsegendom på sidan Försäkringsegendom, lista och sidan Försäkringsegendom, detalj. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Egendomsprofil	
Försäkring	Försäkringen som är länkad till försäkringsegendomen.
Sekvens	Sekvensnummer för försäkringsegendomen. Till exempel kan du ha tre bilar för en försäkring, sekvensnummer 1 kan vara för Toyota Corolla, 2 för Mazda Miata och 3 för en Hyundai.
Typ	Typ av försäkringsegendom, t.ex. motorcykel, husbil, personbil eller enfamiljshus.
Beskrivning	En detaljerad beskrivning för försäkringsegendomen. Det här fältet har en gräns på 16 350 tecken.
Belopp	Beloppet som försäkringsegendomen är försäkrat till.
Integration av egendom	
Externt id	Bevakar id för extern källa för extern information om skadeståndskravet. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här försäkringsegendomen senast uppdaterades (från den externa källan).

Fält	Beskrivning
Extern källa	Källan för extern information om försäkringsegendomen, till exempel applikationsnamn, databasnamn och integrationsnamn.
Integrations-id	Bevakar id för externt system. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.

Inblandade parter

Använd sidorna för inblandade parter för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av inblandade parter. Med inblandade parter kan du bevaka relationen mellan kontakter och skadeståndskrav.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om inblandade parter i ditt ansvarsområde kan fliken Involverade parter vara borttagen från din konfiguration.

En *inblandad part* är vanligtvis en kontakt som är inblandad i ett försäkringsärende. Olika kontakter kan ha olika roller i ett ärende och du kan använda fliken Inblandade parter för att bevaka relationen mellan en kontakt och ett ärende. Exempel på roller som en kontakt kan ha är fordringsägare, försäkrad förare och advokat. På sidorna för inblandade parter kan du identifiera och skapa profiler för inblandade parter.

Arbeta med hemsidan för inblandad part

Hemsidan för inblandad part är utgångspunkten för hanteringen av inblandade parter.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för inblandade parter. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en post för en inblandad part

Du kan skapa en post för en inblandad part genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade inblandade parter. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för inblandad part](#) (på sidan 588).

Arbeta med listor för inblandad part

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I följande tabell beskrivs standardlistorna.

Inblandad part, lista	Filter
Alla inblandade parter	Alla inblandade parter du kan visa, oavsett vem den inblandade parten tillhör.

Inblandad part, lista	Filter
Nyligen ändrade inblandade parter	Alla inblandade parter med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade inblandade parter

I sektionen för nyligen ändrade inblandade parter visas de inblandade parter som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för inblandade parter

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för inblandade parter, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan för inblandade parter.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på hemsidan för inblandade parter.

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för inblandade parter.

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för inblandade parter.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan på hemsidan för inblandade parter om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera inblandade parter

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig

från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Fält för inblandad part

Använd sidan Inblandad part, redigera för att lägga till en inblandad part eller uppdatera detaljer för en befintlig inblandad part. Sidan Inblandad part, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en inblandad part.

Tips! Du kan också redigera en inblandad part på sidan Inblandad part, lista och sidan Inblandad part, detalj. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten i Inblandad part.

Fält	Beskrivning
Inblandad part, profil	
Skadeståndskrav	Skadeståndskravet som är länkat till den här inblandade parten.
Kontakt	Kontaktnamn för skadeståndskravet.
Inblandad part	Unikt namn för inblandad part.
Roll	Roll för kontakten i skadeståndskravet. Detta kan till exempel vara: motstridande fordringsägare, fordringsägare, advokat och försäkrad make/maka.
Roll vid olyckan	Rollen för den inblandade parten i olyckan. Det kan till exempel vara: förare, passagerare och fotgängare.
Plats	Plats fordringsägaren befanns sig på när olyckan inträffade. Detta kan till exempel vara: i inblandat fordon, i ej inblandat fordon och fotgängare.
Detaljer om inblandad part	
Översikt över skada	Sammanfattning av skadan för inblandad part. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.
Skadebeskrivning	Den detaljerade beskrivningen av skadan för den inblandade parten. Det här fältet är begränsat till 16 350 tecken.
Integration av inblandad part	

Fält	Beskrivning
Id för externt system	Bevakar id för extern källa för extern information om inblandad part. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om inblandad part, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Integrations-id	Bevakar integrations-id för extern information för extern information om inblandad part.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här inblandade parten senast uppdaterades (från den externa källan).

Försäkringar

Använd sidorna för försäkringar när du vill skapa, uppdatera och bevaka alla typer av försäkringar. Försäkringar är vanligtvis försäkringar som avser en kontakt eller ett företag som ett försäkringsbolag sköter, men kan också användas för att bevaka alla försäkringar som tillhör en kontakt eller ett företag, inklusive försäkringar hos andra försäkringsbolag.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka försäkringsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Försäkring vara borttagen från din konfiguration.

En *försäkring* är en skriftlig överenskommelse mellan en försäkringsgivare och en försäkringsinnehavare, där försäkringsgivaren förbinder sig till att tillhandahålla försäkringsförmåner om en försäkringshändelse inträffar och försäkringsinnehavaren förbinder sig att betala försäkringspremien. Försäkringarna utgör en struktur som hjälper försäkringsgivarna att hantera både kontakt- och affärsrelationer.

Med hjälp av posttypen Försäkringar kan försäkringsgivarna röra sig mellan försäkringscentrerade relationer och klient- och hushållscentrerade relationer genom att de har tillgång till försäkringsinformation på hög nivå. Försäkringsinformationen (t.ex. typ, status och giltighetsdatum i Oracle CRM On Demand) stöder åtaganden om klient-/hushållscentrerade relationer, t.ex. aktiviteter, skadeståndskrav och kalender. Du kan använda posttypen Försäkringar för att bevaka alla typer av försäkringar, t.ex. fordonsförsäkringar, sakförsäkringar och ansvarsförsäkringar. En försäkring kan ha överordnade försäkringar och det finns därför stöd för alla typer av försäkringsstrukturer och försäkringshierarkier. Hierarkierna tillåter att försäkringarna grupperas i försäkringsgrupper, vilket gör att det går att aktivera vilken försäkringsstruktur som än krävs.

Profil och relaterad information om försäkringar

Du kan använda försäkringssidorna för att identifiera och registrera profil och detaljerade uppgifter om en försäkring. Försäkringssidorna kan även användas för att granska en försäkrings underordnade försäkringar samt annan relaterad information, till exempel:

- [Försäkringsinnehavare](#) (på sidan 594)
- [Skadeståndskrav](#) (på sidan 569)

- [Försäkringsegendomar](#) (på sidan 583)
- [Försäkringsskydd](#) (på sidan 576)
- **Aktiviteter.** En aktivitet kan vara kopplad till en försäkring. På hemsidan för försäkring kan du visa aktiviteter som är kopplade till en försäkring. Mer information finns i [Arbeta med hemsidan för försäkringar](#) (på sidan 590).
- **Serviceärenden.** Ett serviceärende kan vara kopplat till en försäkring. På hemsidan för försäkringar kan du visa serviceärenden som är kopplade till en försäkring. Mer information om serviceärenden finns i [Serviceärenden](#) (på sidan 279).

Arbeta med hemsidan för försäkringar

Hemsidan för försäkringar är utgångspunkten för hanteringen av försäkringar.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsidan för försäkringar. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en försäkring

Du kan skapa en försäkring genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade försäkringar. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Försäkringsfält](#) (på sidan 592).

Arbeta med försäkringslistor

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för försäkringar.

Försäkring, lista	Filter
Alla försäkringar	Alla policyer du kan visa, oavsett vem posten tillhör
Nyligen ändrade försäkringar	Alla försäkringar med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.
Mina försäkringar	Försäkringar med ditt namn i fältet Ägare.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade försäkringar

I sektionen Nyligen ändrade försäkringar visas de försäkringar som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på hemsidan för försäkringar

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på försäkringshemsidan, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I proceduren nedan beskrivs hur du lägger till sektioner på försäkringshemsidan.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för försäkringar

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för försäkringar.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för försäkringar.
- 3 Klicka på Spara.

Hantera försäkringar

Utför följande uppgift för att hantera försäkringar: [Bevaka överordnade försäkringar](#) (på sidan 591).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Arbeta med bilagor](#) (på sidan 93)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Bevaka överordnade försäkringar

Om du vill bevaka en försäkrings överordnade försäkring lägger du till den överordnade försäkringen i fältet Överordnad försäkring till den underordnade försäkringen.

Så här bevakar du en överordnad försäkring:

- 1 Välj en försäkring.
Information om hur du väljer en försäkring finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På sidan Försäkring, detalj klickar du på Redigera.
- 3 På redigeringssidan för försäkringar markerar du fältet Överordnad försäkring och väljer en försäkring.

Försäkringsfält

På sidan Försäkring, redigera kan du lägga till en försäkring eller uppdatera information om en befintlig försäkring. På sidan Försäkring, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för en försäkring.

Du kan också redigera försäkringsposter på list- och detaljsidan för försäkring. Mer information om uppdatering av poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Tips! Du kan ange försäkringshierarkier där en försäkring är underordnad en annan försäkring genom att välja en överordnad försäkring i en försäkringspost. Mer information om hur du bevakar överordnade försäkringar finns i [Bevaka överordnade försäkringar](#) (på sidan 591).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av försäkringsfälten.

Fält	Beskrivning
Försäkringsprofil	
Försäkringsnummer	Försäkringsnummer som vanligtvis genereras genom försäkringssystemet.
Försäkringstyp	Typ av försäkring, t.ex. fordonsförsäkringar, sakförsäkringar, ansvarsförsäkringar, arbetsskadeförsäkringar och livförsäkringar.
Status	Försäkringsstatus, t.ex. ny affär, gällande, avvaktande, uppsagd, förnyande eller offert.
Understatus	Underordnad status för försäkringen, t.ex. ej skickad, annullerad eller utgången.
Giltighetsdatum	Datum då försäkringen träder i kraft
Sista datum	Det datum när försäkringen gick ut.
Annullerad den	Det datum när försäkringen annullerades.
Prisstatus	Pris som kan tillämpas för en försäkring med en viss status.

Fält	Beskrivning
Prislista	Prislista för den här försäkringen. Varje försäkringsföretag kan ha olika prisnivåer för en försäkring. Värden kan t.ex. vara: 01, 02 och 03.
Överordnad försäkring	Hänvisning till en annan överordnad försäkring.
Försäkringsintegration	
Id för externt system	Bevakar id för extern källa för extern information om försäkringsinnehavaren. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringen, till exempel applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare.
Integrations-id	Bevakar integrations-id för extern information om försäkringsinnehavaren. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här försäkringen senast uppdaterades (från den externa källan).
Försäkringsagent	
Primär byrå	Byrå som först startade försäkringen.
Primär agent	Primär agent som sköter den här försäkringen.
Referenskälla	Referenskälla, t.ex. Internet, direktreklam, tidningsannonser och kundhänvisning.
Producentkod	Kod för producenten som tog med sig den här försäkringen till försäkringsbolaget.
Nominellt belopp	Belopp som anges i försäkringsvillkoren och som ska betalas vid död eller förfallodag för försäkringen.
Total premie	Total premie för den här försäkringen.
Faktureringsstatus	Status för fakturering av försäkringen, t.ex. fakturerad, försenad eller betald.
Fakturans förfalldatum	Förfalldatum för försäkringsfakturan.
Löptid	Löptid för försäkringen, t.ex. 1 år och 2 år.
Betalningsmetod för försäkring	Metod som kunden använder för att betala försäkringen, t.ex. kontanter, debiterad eller elektronisk betalningsöverföring.

Försäkringsinnehavare

Använd sidorna för försäkringsinnehavare för att skapa, uppdatera och bevaka alla typer av försäkringsinnehavare. En *försäkringsinnehavare* är den kontakt eller det företag som äger försäkringen, som ett försäkringsbolag sköter.

En försäkringsinnehavarpost används för att bevaka relationen mellan kontakter och försäkringar. Den omfattar alla typer av roller som kontakten kan ha i en försäkring. Exempel på roller är: försäkrad, huvudförare och förmånstagare. Du kan skapa andra roller vid behov. Information om hur du konfigurerar fält och fältvärden finns i [Skapa och redigera fält](#) (på sidan 1075).

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka information om försäkringsinnehavare i ditt ansvarsområde kan fliken Försäkringsinnehavare vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare

Hemsidan för försäkringstagare är utgångspunkten för hanteringen av försäkringstagare.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för försäkringsinnehavare. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en försäkringstagare

Du kan skapa en försäkringstagare genom att klicka på knappen Ny i sektionen Nyligen ändrade försäkringstagare. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för försäkringsinnehavare](#) (på sidan 596).

Arbeta med listor över försäkringstagare

Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserat på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standarduppsättningen av listor.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för försäkringstagare.

Försäkringsinnehavare, lista	Filter
Alla försäkringsinnehavare	Alla försäkringsinnehavare du kan visa, oavsett vem försäkringsinnehavaren tillhör
Nyligen ändrade försäkringsinnehavare	Alla försäkringsinnehavare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Det går inte att redigera eller ta bort listorna eftersom de är skrivskyddade.

Visa nyligen ändrade försäkringstagare

I sektionen Nyligen ändrade försäkringstagare visas de försäkringstagare som ändrades senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för försäkringstagare

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till ytterligare sektioner på hemsidan för försäkringstagare, beroende på vilka sektioner som företagsadministratören har gjort möjliga att visa på hemsidan.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till sektioner på hemsidan för försäkringsinnehavare.

Lägga till sektioner på din hemsida för försäkringsinnehavare

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för försäkringsinnehavare.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på hemsidan för försäkringstagare.
- 3 Klicka på Spara.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantera försäkringsinnehavare](#) (på sidan 595)
- [Fält för försäkringsinnehavare](#) (på sidan 596)

Hantera försäkringsinnehavare

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare](#) (på sidan 594)
- [Fält för försäkringsinnehavare](#) (på sidan 596)

Fält för försäkringsinnehavare

Använd sidan Försäkringsinnehavare, redigera för att lägga till en försäkringsinnehavare eller uppdatera detaljer för en befintlig försäkringsinnehavare. Sidan Försäkringsinnehavare, redigera visar en fullständig uppsättning fält för en försäkringsinnehavare.

Tips! Du kan också redigera information om en försäkringsinnehavare på sidan Försäkringsinnehavare, lista och sidan Försäkringsinnehavare, detalj. Mer information om hur du uppdaterar poster finns i [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61).

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälpen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Försäkringsinnehavare, profil	
Försäkring	Försäkringen som är länkad till försäkringsinnehavaren.
Kontaktinnehavare	Kontaktnamn för försäkringen.
Försäkringsinnehavare	Unikt namn för försäkringsinnehavare.
Roll	Roll för kontakten i den här försäkringen. Detta kan till exempel vara: försäkringsinnehavare, primär förare och förmånstagare.
Försäkrad typ	Den försäkrade typen för varje kontakt i försäkringen, t.ex. primär eller sekundär.
Procent	Procentandel försäkringsinnehavaren innehar. Kunder kan t.ex. tilldelas försäkringspremien för en livförsäkring enligt den här procentandelen.
Integration av försäkringsinnehavare	
Id för externt system	Id för extern källa för extern information om försäkringsinnehavaren. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern källa	Källan för extern information om försäkringsinnehavaren, till exempel ett applikationsnamn, databasnamn, integrationsnamn och så vidare. Det här

Fält	Beskrivning
	fältet är begränsat till 50 tecken.
Integrations-id	Integrations-id för extern information om försäkringsinnehavaren. Det här fältet är begränsat till 50 tecken.
Extern senast uppdaterad	Datum och tid när data för den här försäkringsinnehavaren senast uppdaterades (från den externa källan).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare](#) (på sidan 594)

Mäklarprofil

På fliken Mäklarprofil visas en försäkringsmäklare som säljer eller serverar försäkringsprodukter. Kanalchefen träffar normalt varje år samtliga försäkringsmäklare och skapar nya mäklarprofiler för året. En mäklarprofil innehåller demografisk information om en mäklare för ett visst år.

På mäklarprofilsidorna i Oracle CRM On Demand hittar du demografisk information om partnern, till exempel mäklarens namn, adress, telefonnummer, faxnummer, webbplats, intäkt, affärsbeskrivning osv. Mäklarprofilen är en underordnad post till partnern. Mer information om partner finns i [Partner](#) (på sidan 324).

Arbeta med hemsidan för mäklarprofiler

Hemsidan för mäklarprofiler är utgångspunkten för hanteringen av mäklarprofiler.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för mäklarprofiler. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en mäklarprofil

Du kan skapa en mäklarprofil genom att klicka på knappen Ny i sektionen för nyligen ändrade mäklarprofiler. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för mäklarprofiler](#) (på sidan 599).

Arbeta med mäklarprofilistor

I sektionen med mäklarprofilistor visas olika listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserade på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för mäklarprofiler.

Mäklarprofilista	Beskrivning
Alla mäklarprofiler	Visar alla poster som du kan visa, oavsett vem som äger listan. Mäklarprofilerna filtreras inte.
Nyligen ändrade mäklarprofiler	Filtrerar alla mäklarprofiler, sorterade efter ändringsdatum.
Alla nationella mäklarprofiler	Filtrerar mäklarprofiler där delkanalen har värdet Nationell.
Mina mäklarprofiler	Filtrerar mäklarprofiler med ditt namn i fältet Ägare.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa sektionen Mina nyligen ändrade mäklarprofiler

I sektionen Mina nyligen ändrade mäklarprofiler visas de mäklarprofiler du äger och som nyligen har ändrats. Om du vill expandera listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för mäklarprofiler

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för mäklarprofiler:

- Mäklarprofilistor
- Mina nyligen ändrade mäklarprofiler
- Mina mäklarprofiler
- Alla nationella mäklarprofiler.

Så här lägger du till sektioner på hemsidan för mäklarprofiler

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för mäklarprofiler.

- 2 Om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller organisera sektionerna klickar du på pilarna på layoutsidan för hemsidan för mäklarprofiler. Klicka sedan på Spara.

Hantera mäklarprofiler

Fler procedurer som är gemensamma för alla poster finns i [Arbeta med poster](#) (på sidan 38).

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Fält för mäklarprofiler

Använd redigeringssidan för mäklarprofiler när du vill lägga till en mäklarprofil eller uppdatera uppgifter i en befintlig mäklarprofil. På redigeringssidan för mäklarprofiler visas alla fält för en mäklarprofil.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, t.ex. genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Demografisk information	
Mäklarprofil	Namnet på mäklarprofilen. För att undvika dubletter måste du vara noga med att följa de konventioner som

Fält	Beskrivning
	företaget har för förkortningar, stora bokstäver osv.
Partner	Namnet på mäklaren som har profilen.
Delkanal	Beskrivningen av mäklarförsäkringen. Alternativen inkluderar: Globala, Lokala, Nationella, Regionala och Grossister.
Segmentering	Beskrivningen av mäklarsegmenteringen. Alternativen inkluderar: Kommersiell, Tillväxt och Återförsäljning.
Mäklarprofil, år	Året då en mäklarprofil är giltig.
Telefonnummer	Mäklarens telefonnummer.
Faxnr	Mäklarens faxnummer.
Webbplats	Mäklarens webbadress.
Skapad	Namnet på personen som skapade mäklarprofilen följt av datumet. Namnet genereras i Oracle CRM On Demand.
Ändrad	Namnet på personen som senast uppdaterade mäklarprofilen följt av datumet för uppdateringen. Namnet genereras i Oracle CRM On Demand.
Land	Landet där mäklaren har sitt säte.
Adress 1	Mäklarens adress.
Adress 2	Mäklarens adress.
Ort	Orten där mäklaren har sitt säte.
Provins	Delstaten (i jurisdiktioner med delstater, t.ex. USA) eller provinsen (i jurisdiktioner med provinser, t.ex. Kanada) där mäklaren finns, t.ex. CA för California eller ON för Ontario.
Postnummer	Postnumret för orten där mäklaren finns.
Övrigt	
Företagsöversikt	Översikt över mäklaren.
Företagshistorik och framtida tillväxt	Beskrivningen av historiken och den framtida tillväxten för mäklaren.
Distrikt/regional struktur	Beskrivningen av mäklarens distrikt eller regionala struktur.

11 Fordon

Oracle CRM On Demand har följande posttyper med fordonsinformation:

- **Fordon.** Använd de här sidorna till att bevaka sälj- och servicehistoriken för fordon.
- **Återförsäljare.** Använd de här sidorna när du vill hantera information om återförsäljare.

Obs! Posttyperna är bara tillgängliga med Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Återförsäljare

Använd hemsidorna för återförsäljare för att skapa, uppdatera och bevaka återförsäljarposter.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka återförsäljarinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Återförsäljare vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för återförsäljare

Hemsidan för återförsäljare är utgångspunkten för hanteringen av återförsäljare.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på hemsida för återförsäljare. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa en återförsäljare

Du kan skapa en återförsäljare genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade återförsäljare. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för återförsäljare](#) (finns "Återförsäljarfält" på sidan 606).

Arbeta med återförsäljarlistor

I sektionen med återförsäljarlistor visas olika listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserade på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för återförsäljare.

Återförsäljare, lista	Filter
Alla återförsäljare	Alla återförsäljare som du kan visa, oavsett vem

Återförsäljare, lista	Filter
	Återförsäljaren tillhör.
Mina återförsäljare	Återförsäljare med ditt namn i fältet Ägare.
Nyligen ändrade återförsäljare	Alla återförsäljare med ditt namn i fältet Ägare, sorterade efter ändringsdatum.

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade återförsäljare

I sektionen Mina nyligen visade återförsäljare visas de återförsäljare som du visade senast.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Visa återförsäljarrelaterade affärsmöjligheter

Sektionen Återförsäljarrelaterade affärsmöjligheter visar de bästa affärsmöjligheterna som har tilldelats dig.

Klicka på Visa fullständig lista om du vill expandera listan över återförsäljarrelaterade affärsmöjligheter.

Lägga till sektioner på din hemsida för återförsäljare

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för återförsäljare:

- Alla nyligen skapade återförsäljare
- Nyligen ändrade återförsäljare
- Mina nyligen skapade återförsäljare
- Mina nyligen ändrade återförsäljare
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för återförsäljare.)

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för återförsäljare

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för återförsäljare.
- 2 Klicka på pilarna på sidan för layout av hemsida för återförsäljare om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.

- 3 Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om återförsäljare:

- [Återförsäljarfält](#) (på sidan 606)
- [Hantera återförsäljare](#) (på sidan 605)

Hantera återförsäljare

Utför följande uppgifter för att hantera återförsäljare:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)
- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Överföra ägande av poster](#) (på sidan 85)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 89)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 96)
- [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 102)
- [Hantera kalendrar och aktiviteter](#) (på sidan 121)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om återförsäljare:

- [Återförsäljare](#) (på sidan 603)
- [Återförsäljarfält](#) (på sidan 606)
- [Arbeta med hemsidan för återförsäljare](#) (på sidan 603)
- [Rapporter](#) (på sidan 697)

Återförsäljarfält

På sidan Återförsäljare, redigera kan du lägga till en återförsäljare eller uppdatera information om en befintlig återförsäljare. Den här sidan visar den fullständiga uppsättningen fält för en återförsäljare.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om återförsäljare	
Namn	Namn på fordonshandlaren. Begränsat till 100 tecken.
Telefonnummer	Återförsäljarens telefonnummer.
Återförsäljartyp	Typ av återförsäljare, t.ex. Lastbilshandlare. Begränsat till 20 tecken.
Plats	Återförsäljarens webbplats. Begränsat till 50 tecken.
Faktureringsadress 1, 2, 3	Återförsäljarens faktureringsadress.
Fakt.adress, ort	Ingen.
Fakt.adress, land	Landet som har angetts i återförsäljarens faktureringsadress. Giltiga standardvärden är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerikas förenta stater är <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data. Mer information finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1324).
Fakt.adress, box/sorteringskod	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter till det här fältet: Colonia/område, CEDEX-nr, Adress 4, URB och Område. Mer information finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1324).
Fakt.adress, provins	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter eller deras motsvarigheter till USA:s delstater till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region, Emirat och Oblast. Mer information finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1324).
Fakt.adress, delstat i USA	Giltiga standardvärden är standardförkortningar med två bokstäver för alla USA:s stater, som bara anges i versaler. Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data.
Fakt.adress, postnummer	Ingen.
Leveransadress 1, 2, 3	Återförsäljarens leveransadress. Information om hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning . (finns " Om länder och adressmappning " på sidan 1324)

Fält	Beskrivning
Lev.adress, ort	Ingen.
Lev.adress, land	Giltiga standardvärden är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerikas förenta stater är <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data. Mer information finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1324).
Lev.adress, box/sorteringskod	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter till det här fältet: Colonia/område, CEDEX-nr, Adress 4, URB och Område. Mer information finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1324).
Lev.adress, provins	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter eller deras motsvarigheter till USA:s delstater till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region, Emirat och Oblast. Mer information finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1324).
Lev.adress, delstat i USA	Giltiga standardvärden är standardförkortningar med två bokstäver för alla USA:s stater, som bara anges i versaler. Oracle CRM On Demand låter dig inte ändra de giltiga värdena för det här fältet. Kontrollera att importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar några data.
Lev.adress, postnr	Ingen.
E-post	Återförsäljarens e-postadress. Begränsad till 50 tecken.
Mer information	
Status	Återförsäljarens status, till exempel Aktiv.
Överordnad återförsäljare	Överordnad försäljare för aktuell återförsäljarpost.
Valuta	Valuta för ärendet.
Rangordning	Rangordning för en återförsäljare i förhållande till andra återförsäljare, vanligtvis i relation till försäljning eller service. Begränsat till 22 tecken.
Ägare	Normalt kan ägaren uppdatera posten, överföra en post till en annan ägare eller ta bort posten. Åtkomstnivåerna kan emellertid justeras så att en användares åtkomst begränsas eller utökas. Det här värdet påverkar vilka poster som ingår i rapporterna som du eller dina chefer kör.
URL	Återförsäljarens webbadress. Begränsat till 100 tecken.
Överordnad plats	Överordnad återförsäljares webbplats. Begränsat till 50 tecken.
Steg	Den fas applikationen och kontraktprocessen för återförsäljaren är i. Standardvärden är: Aktiv, Applikation väntar, Kandidat och Väntande kontrakt.

Fält	Beskrivning
Ändrad av	Namnet på personen som skapar eller uppdaterar posten, följt av datumet och klockslaget då posten skapades eller uppdaterades. Detta genereras automatiskt i Oracle CRM On Demand.

Anpassade fält

Obs! Företagsadministratörer, med behörighet att anpassa applikationen, skapar vanligtvis anpassade fält.

Alla anpassade fält som skapas i en kontopost visas som samma anpassade fält i återförsäljarpost eftersom en återförsäljarpost ärver ett anpassat fält i en kontopost. Men alla anpassade fält som skapas i en återförsäljarpost visas inte automatiskt i kontoposten.

Om du vill visa samma anpassade fält både i vyn Konto och i vyn Återförsäljare kan företagsadministratören skapa anpassade fält för posten Konto och göra den synlig både i vyn Konto och vyn Återförsäljare.

Om du inte vill visa samma anpassade fält både i vyn Konto och Återförsäljare kan företagsadministratören skapa kontospecifika fält i posten Konto och se till att de anpassade fälten endast är synliga i vyn Konto.

Mer information om dessa anpassade fält finns i [Om anpassade fält](#) (på sidan 1071).

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad information om återförsäljare:

- [Återförsäljare](#) (på sidan 603)
- [Arbeta med hemsidan för återförsäljare](#) (på sidan 603)
- [Hantera återförsäljare](#) (på sidan 605)

Fordon

Använd hemsidorna för fordon för att skapa, uppdatera och bevaka fordon.

Obs! Er företagsadministratör bestämmer vilka flikar som är tillgängliga för dig. Om det inte ingår att bevaka fordonsinformation i ditt ansvarsområde kan fliken Fordon vara borttagen från din konfiguration.

Arbeta med hemsidan för fordon

Hemsidan för fordon är utgångspunkten för hanteringen av fordon.

Obs! Företagsadministratören kan anpassa layouten på din hemsida för fordon. Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner på sidan.

Skapa ett fordon

Du kan skapa ett fordon genom att klicka på knappen Ny i sektionen Mina nyligen visade fordon. Mer information finns i [Skapa poster](#) (på sidan 39) och [Fält för fordon](#) (finns "Fordon, fält" på sidan 617).

Arbeta med fordonslistor

I sektionen med fordonslistor visas olika listor. Oracle CRM On Demand innehåller en uppsättning standardlistor. Alla standardlistor är allmänna och kan ses av alla. Du och dina chefer kan skapa ytterligare listor baserade på olika kriterier. Dessa anpassade listor visas ovanför standardlistorna.

I tabellen nedan beskrivs standardlistorna för fordon.

Fordon, lista	Filter
Alla fordon	Alla fordon, sorterade efter chassinummer (VIN)
Alla nyligen ändrade fordon	Alla fordon, sorterade efter ändringsdatum

Visa en lista genom att klicka på listans namn.

Om du vill skapa en lista klickar du på Ny. Mer information om hur du skapar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

När du vill granska alla tillgängliga listor, skapa en ny lista eller visa, redigera eller ta bort en befintlig lista klickar du på Hantera listor. På sidan Hantera listor visas också standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand. Listorna är skrivskyddade, vilket innebär att du inte kan redigera eller ta bort dem.

Visa nyligen ändrade fordon

I sektionen Mina nyligen ändrade fordon visas de fordon som du visade senast.

Visa fordonsrelaterade serviceärenden

I sektionen Fordonsrelaterade serviceärenden visas följande information:

- **Servicenummer.** Serviceärendena som har tilldelats dig. Klicka på SÄ-nr-länken om du vill granska serviceärendet.
- **Ämne.** Serviceärendets rubrik.
- **Tillgång.** Tillgången som serviceärendet rör.
- **Visa fullständig lista.** Expanderar listan över fordonsrelaterade serviceärenden.

Om du vill visa hela listan klickar du på Visa fullständig lista.

Lägga till sektioner på din hemsida för fordon

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du lägga till några eller samtliga av följande sektioner på din hemsida för fordon:

- Nyligen skapade fordon
- Nyligen ändrade fordon

- Mina nyligen skapade fordon
- Mina nyligen ändrade fordon
- En eller flera rapportsektioner (företagsadministratören kan göra rapportsektioner tillgängliga för visning på din hemsida för fordon.)

Gör följande om du vill lägga till sektioner på hemsidan för fordon.

Så här lägger du till sektioner på din hemsida för fordon

- 1 Klicka på Redigera layout på hemsidan för fordon.
- 2 Klicka på pilarna på layoutsidan om du vill lägga till eller ta bort sektioner eller om du vill organisera sektionerna på sidan.
- 3 Klicka på Spara.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fordonsinformation:

- [Fordon, fält](#) (på sidan 617)
- [Hantera fordon](#) (på sidan 610)

Hantera fordon

I följande avsnitt beskrivs en valfri konfiguration som företagsadministratören kan utföra när fordon hanteras i Oracle CRM On Demand:

- [Aktivera en produkttyp för fordon](#) (på sidan 612)
- [Aktivera fordonsassociation i serviceärenden](#) (på sidan 611)

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- [Uppdatera ägare för fordon](#) (finns "[Uppdatera ägare för fordon](#)" på sidan 614)
- [Bevaka serviceärenden för fordon](#) (på sidan 613)
- [Bevaka försäljningshistorik för fordon](#) (på sidan 614)
- [Bevaka servicehistorik för fordon](#) (på sidan 615)
- [Bevaka finansiell information om fordon](#) (på sidan 616)

Obs! Den här funktionen ingår inte i standardapplikationen och finns kanske inte i din version av Oracle CRM On Demand.

Steg-för-steg-instruktioner som är gemensamma för många typer av poster finns i följande avsnitt:

- [Skapa poster](#) (på sidan 39)

- [Uppdatera postdetaljer](#) (på sidan 61)
- [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Arbeta med poster](#) (på sidan 38)
- [Lägga till anteckningar](#) (på sidan 89)
- [Överföra ägande av poster](#) (på sidan 85)
- [Bevaka tillgångar](#) (på sidan 194) (innefattar länkning av fordon till konton)
- [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 96)
- [Ta bort och återställa poster](#) (på sidan 102)
- [Bevaka tillgångar](#) (på sidan 194) (innefattar länkning av fordon till konton)
- [Byta namn på posttyper](#) (på sidan 1131)

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa Oracle CRM On Demand på ett antal olika sätt, till exempel genom att ändra namn på posttyper, fält och alternativ i listor. Därför kan informationen du ser på skärmen skilja sig från standardinformationen i onlinehjälp.

Beroende på din åtkomstnivå kanske du inte kan utföra alla procedurer som beskrivs i föregående lista.

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fordonsinformation:

- [Fordon](#) (på sidan 608)
- [Fordon, fält](#) (på sidan 617)
- [Arbeta med hemsidan för fordon](#) (på sidan 608)
- [Rapporter](#) (på sidan 697)

Aktivera fordonsassociation i serviceärenden

I standardlayouten för serviceärenden visas inte fordonsassociationen. Men genom att slutföra följande procedur kan företagsadministratören konfigurera en anpassad sidlayout för serviceärenden.

Så här visar du en fordonsassociation i en serviceärendepost

- 1 Från vilken sida som helst: Klicka på Admin, klicka på Applikationsanpassning, klicka på Serviceärenden och klicka på Sidlayout för serviceärenden.
- 2 Gör något av följande i listan Sidlayout:
 - Klicka på länken Redigera om du vill ändra en befintlig layout.

- Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.
- Klicka på länken Kopiera om du vill kopiera en befintlig layout.

Sidlayoutguiden visas.

Obs! Antalet steg i sidlayoutguiden kan variera beroende på vilken sidlayoutlänk som du klickar på.

- 3 I Steg 1, Layoutnamn, anger du ett namn på layouten och en beskrivning (valfritt).
- 4 I steg 2, Fältnställningar, väljer du fältegenskaperna som behövs.
- 5 I steg 3, Fältilayout, kontrollerar du att fordonsfältet är tillgängligt i sidlayouten för serviceärenden.
- 6 Klicka på Slutför för att avsluta guiden.
Nu måste du tilldela den nya anpassade layouten till en användarroll med hjälp av rollhanteringsguiden.
- 7 Klicka på Admin, klicka på Användarhantering och åtkomstkontroller och sedan på Rollhantering:
- 8 Sök efter rollen som du vill tilldela den anpassade sidlayouten för serviceärenden till och klicka på Redigera.
- 9 I steg 6 i guiden ändrar du namnet på sidlayouten till den anpassade sidlayouten för serviceärenden för serviceärendeposten.
- 10 Klicka på Slutför för att avsluta guiden.

Obs! När du aktiverar fordonsassociationen kan du också uppdatera sidlayouten för fordonssökningar om du vill ändra associationsurvalet som en användare ser. Mer information finns i [Hantera söklayouter](#) (på sidan 1097).

Aktivera en produkttyp för fordon

Företagsadministratören använder vanligtvis administrationsverktygets innehållshanteringsfunktion för att lägga till produkter. För fordon kan administratören uppdatera produktposten med fältet Produkttyp inställt på Fordon. Observera att produkttypen för fordonsposter inte visas i standardlayouten för produkter. Om du vill aktivera produkttypen för ett fordon kan företagsadministratören skapa en anpassad produktsidlayout genom att utföra stegen i följande procedur.

Så här visar du produkttypen för en fordonspost

- 1 Från vilken sida som helst: Klicka på Admin, klicka på Applikationsanpassning, klicka på Produkt, klicka på Sidlayout, produkt och kopiera standardsidlayouten för produkten till en ny layout
- 2 Gå igenom guiden för sidlayout för produkten:

- a** I steg 1 anger du ett namn på din layout.
 - b** I steg 2 markerar du rutan Obligatorisk för produkttypen.
 - c** I steg 3 ser du till att fältet Produkttyp finns listat i sektionen Produkt, nyckelinformation till höger.
 - d** Klicka på Slutför för att avsluta guiden.
- 3** Tilldela vid behov den nya anpassade layouten till en användarroll med hjälp av rollhanteringsguiden.
- a** Klicka på Admin, klicka på Användarhantering och åtkomstkontroller och sedan på Rollhantering:
 - b** Leta reda på den roll som du vill tilldela den anpassade produktsidelayouten och klicka sedan på Redigera.
 - c** I steg 6 i guiden ändrar du sidlayoutnamnet till den anpassade produktsidelayouten för produktposten.
 - d** Klicka på Slutför för att avsluta guiden.

Den användare vars roll har ändrats kan skapa en produktpost med fältet Produkttyp. Då används funktionen Innehållshantering. Mer information om hur du lägger till produkter finns i [Konfigurera företagsprodukter](#) (finns "Ställa in företagsprodukter" på sidan 1510).

Mer information finns i [Konfigurera företagsprodukter](#) (finns "Ställa in företagsprodukter" på sidan 1510).

Bevaka serviceärenden för fordon

När du vill granska, uppdatera eller skapa ett serviceärende för ett fordon uppdaterar du fordonsposten eller skapar serviceärendet för det associerade fordonet.

Så här bevakar du serviceärendet för ett fordon

- 1** Välj fordonet som du vill bevaka.
Mer information om hur du väljer fordon finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2** På detaljsidan för fordon bläddrar du nedåt och klickar på Nytt i namnlisten Serviceärende.
Obs! Om du väljer en återförsäljare, när du skapar ett serviceärende, kan användaren ändra inställningen från sökning efter alla kontakter till kontrakt för den relaterade återförsäljaren. Du kan ändra filtret som du vill när du kör en fråga.
- 3** Fyll i informationen på sidan Redigera serviceärende.

Följande tabell innehåller information om fält med servicehistorik.

Fält	Kommentar
Servicenummer	Oracle CRM On Demand genererar det här numret.
Ämne	Rubriken eller den korta beskrivningen av aktiviteten.

Fält	Kommentar
Prioritet	Prioriteten för serviceärendet, till exempel 1-Snarast, 2-Hög eller 3-Medel.
Status	Statusen för serviceärendet, till exempel Öppnad, Avvaktande eller Stängd.
Öppningstid	Anger tiden då serviceärendet öppnades. Oracle CRM On Demand genererar det här numret.
Kontakt	Kontakten som är relaterad till serviceärendet.
Återförsäljare	Återförsäljaren som är relaterad till serviceärendet.
Ägare	Ägaren av serviceärendet.

Obs! Om du väljer en återförsäljare, när du skapar ett serviceärende, ändras alla kontakter så att endast de kontakter omfattas som är associerade med återförsäljaren som standard. Filtret kan ändras så att frågan gäller alla kontakter.

Uppdatera ägare för fordon

När ett fordon säljs uppdaterar du uppgiften om vem som äger fordonet.

1 Välj fordonet.

Instruktioner för hur du väljer fordon finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

2 Klicka på Redigera i namnlisten på detaljsidan för fordon.

Information om fälten på detaljsidan för fordon finns i [Fordonsfält](#) (finns "Fordon, fält" på sidan 617).

3 Uppdatera fältet Ägd av i fordonsposten på redigeringssidan för fordon.

4 Spara posten:

- Klicka på Spara för att spara den här posten och öppna detaljsidan för fordon (där du kan länka information till den här posten).
- Klicka på Spara och Nytt fordon för att spara den här posten och öppna redigeringssidan (där du kan skapa en annan fordonspost).

Bevaka försäljningshistorik för fordon

När du vill granska, uppdatera eller skapa försäljningshistorik för ett fordon uppdaterar du fordonsposten.

Så här bevakar du fordonets försäljningshistorik:

- 1 Välj fordonet.

Instruktioner för hur du väljer fordon finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 På sidan Fordonsdetaljer rullar du ned till avsnittet Försäljningshistorik och klickar på Lägg till i namnlisten.

Obs! Om sektionen Försäljningshistorik inte visas på din detaljsida för fordon kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Försäljningshistorik i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte finns tillgänglig för att läggas till.

- 3 På sidan Försäljningshistorik, redigera fyller du i informationen.

Följande tabell innehåller information om fält med försäljningshistorik.

Fält	Kommentar
Försäljningsnummer	Systemgenererade nummer.
Valutakod	Visar din standardvaluta.
Ägare, förnamn	När du väljer efternamn fylls det här fältet i.
Ägare, efternamn	Fordonets ägare.

- 4 Spara posten.

Bevaka servicehistorik för fordon

När du vill granska, uppdatera eller skapa servicehistorik för ett fordon uppdaterar du fordonsposten. Servicehistoriken kan innehålla serviceärenden och andra tjänster som är relaterade till fordonet.

Så här bevakar du fordonets servicehistorik:

- 1 Välj fordonet.

Instruktioner för hur du väljer fordon finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).

- 2 På detaljsidan för fordon bläddrar du nedåt och klickar på Lägg till i namnlisten Servicehistorik.

Obs! Om sektionen Servicehistorik inte visas på din detaljsida för fordon kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Servicehistorik i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte finns tillgänglig för att läggas till.

- 3 Fyll i uppgifterna på sidan Servicehistorik, redigera.

Följande tabell innehåller information om fält med servicehistorik.

Fält	Kommentar
------	-----------

Fält	Kommentar
SH-nr	Servicehistoriknumret som högst får innehålla 30 tecken. Oracle CRM On Demand genererar det här numret.
SÄ-nr	Systemgenererad serviceärendepost som är kopplad till denna servicehistorik. Högst 64 tecken.
Ägare, efternamn	Fordonets ägare. Högst 50 tecken.
Servicedatum	Standarden är dagens datum.
Valutakod	Standard för din valuta. Begränsat till 20 tecken.
Servicenamn	Ett namn eller nummer som kopplats till servicehistorikposten. Högst 100 tecken.
Märke	Fordonets tillverkare eller varumärkesnamn. Skrivskyddat.
Ägare, förnamn	När du väljer efternamn fylls det här fältet i. Högst 50 tecken.
Tjänsteleverantör	Återförsäljare eller annan tjänstleverantör som servat fordonet. Högst 100 tecken.
Beskrivning	Detta fält är begränsat till 16 350 tecken.

- 4 Spara posten.

Bevaka finansiell information om fordon

Du kan bevaka finansiell information om ett fordon.

Så här bevakar du finansiell information om ett fordon:

- 1 Välj fordonet.
Instruktioner för hur du väljer fordon finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 På sidan Fordonsdetaljer rullar du ned och klickar på Lägg till i namnlisten Ekonomisk information.
Obs! Om sektionen Ekonomisk information inte visas på din detaljsida för fordon kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Ekonomisk information i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte finns tillgänglig för att läggas till.
- 3 På redigeringssidan för ekonomisk information fyller du i informationen.
Följande tabell innehåller information om fält med ekonomisk information.

Fält	Kommentarer
------	-------------

Fält	Kommentarer
Ekonomidetaljnr	Systemgenererade nummer. Högst 15 tecken.
Finansinstitut	Gräns på 30 tecken.

Fordon, fält

På sidan Fordon, redigera om du vill lägga till ett fordon eller uppdatera information om ett befintligt fordon. På sidan Fordon, redigera visas den fullständiga uppsättningen fält för ett fordon.

Obs! Företagsadministratörer kan anpassa applikationen på ett antal olika sätt, till exempel genom att byta namn på posttyper, fält och alternativ i urvalslistor. Därför kan informationen du ser skilja sig från standardinformationen som beskrivs i den här tabellen.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation om fordon	
Chassinr	Chassinummer (VIN). Gräns på 100 tecken.
Märke	Tillverkarens namn eller märket på fordonet. Bland standardvärdena finns: Metro Motors, Toyota och Okänt märke.
Modell	Fordonsmodellen. Standardvärdena är: 4Runner och Tacoma.
År	Året då fordonet tillverkades. Detta är en numerisk urvalslista och endast numeriska tecken accepteras.
Produktnamn	Namnet på produkten. Företagsadministratören använder normalt funktionen Innehållshantering för att lägga till produkter. För fordon kan företagsadministratören uppdatera produktposten med fältet Produkttyp inställt på Fordon. Observera att produkttypen inte visas i produktens standardlayout. Proceduren för att visa produkttyp för fordon beskrivs i Visa produkttyp för fordon (finns " Aktivera en produkttyp för fordon " på sidan 612).
Variant	Fordonsvarianten. Standardvärdena är: 2WD och Prerunner.
Dörr	Antal dörrar på fordonet. Standardvärdena är: 2 dörrar, 3 dörrar och 4 dörrar.
Exteriörfärg	Fordonets färg.
Fordon, valuta	Valutabeteckning för fordonets pris, exempelvis US-dollar (USD).
Ytterligare fordonsinformation	
Begagnad/Ny	Anger om fordonet är nytt eller begagnat.

Fält	Beskrivning
Produkttyp	Fordonstypen. Gräns på 30 tecken. Obs! Det här fältet är skrivskyddat.
Interiörfärg	Färg på fordonsinteriören, till exempel Röd.
Växellåda	Typ av växellåda i fordonet. Standardvärdena är: Automat, Manuell och Alternativ.
Motor	Fordonets motortyp. Standardvärdena är: 4 cylindrar, 6 cylindrar, 8 cylindrar, 10 cylindrar och Alternativ.
Kaross	Fordonets karosstyp, till exempel Kupé eller Cabriolet.
Ägd av	Fordonets ägartyp, till exempel Tjänstebil.
Kontakt	Kontaktpersonen för fordonet. Gräns på 100 tecken. Obs! Det här fältet är skrivskyddat.
Konto	Kontot som är kopplat till fordonet.
Kontoplat	Kontoplaten. Gräns på 50 tecken. Obs! Det här fältet är skrivskyddat.
Säljande återförsäljare	Namn på återförsäljaren för fordonet. Begränsat till 100 tecken.
Återförs. som utför service	Namn på återförsäljaren som utför service på fordonet. Begränsat till 100 tecken.
C:a-pris	Tillverkarens c:a-pris i den valuta som används i fordonsposten, Gräns på 22 tecken.
Återförsäljarens faktureringspris	Återförsäljarens faktureringspris i den valuta som används i fordonsposten. Begränsat till 22 tecken.
Status	Aktuell status för fordonet, till exempel Produktion.
Plats	Platsen där fordonet finns, till exempel Återförsäljarparti.
Aktuell mätarställning	Mätarställningen som visas på fordonets vägmätare. Begränsat till 22 tecken (siffror).
Garantityp	Den typ av garanti som lämnas på fordonet, till exempel Full eller Utökad.
Licensnummer	Ägarens registreringsnummer. Begränsat till 30 tecken.
Körkort utfärdat i	Land/delstat/region som körkortet är utfärdat i.
Beskrivning	Begränsat till 250 tecken.

Obs! Om du vill konfigurera fälten i urvalslistorna, till exempel Modell, Variant eller Dörr, kan företagsadministratören anpassa applikationen för urvalsvärdena enligt beskrivningen i [Ändra värden i urvalslistor](#) (på sidan 1087).

Anpassade fält

Obs! Företagsadministratörer, med behörighet att anpassa applikationen, skapar vanligtvis anpassade fält.

Alla anpassade fält som skapas i en tillgångspost visas som samma anpassade fält i fordonsposten. En fordonspost ärver ett anpassat fält i en tillgångspost. Alla anpassade fält som skapas i en fordonspost visas dock inte automatiskt i tillgångsposten.

Om du vill visa samma anpassade fält både i vyn Tillgång och i vyn Fordon kan företagsadministratören skapa anpassade fält i tillgångsposten och göra den synlig både i vyn Tillgång och vyn Fordon.

Om du inte vill visa samma anpassade fält både i vyn Tillgång och i fordonsposten kan företagsadministratören skapa det tillgångsspecifika anpassade fältet för tillgången och se till att det anpassade fältet enbart är synligt i vyn Tillgång.

Mer information om dessa anpassade fält finns i [Om anpassade fält](#) (på sidan 1071).

Ytterligare fält

Flera fält visas inte på sidan Fordon, detalj som standard: Artikelnr, Inköpsdatum, Inköpspris, Kvantitet, Leveransdatum, Installationsdatum, Förfallodatum, Meddelandedatum, Produktkategori och Kontrakt.

Företagsadministratören kan ändra definitionen av de här fälten vid behov. Mer information om ändring av fältdefinitioner finns i [Skapa och redigera fält](#) (på sidan 1075). Om fälten ska visas måste företagsadministratören inkludera dem i sidlayouten. Mer information om hur du visar fälten på en sida finns i [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090).

Relaterad information

I följande avsnitt finns relaterad fordonsinformation:

- [Arbeta med hemsidan för fordon](#) (på sidan 608)
- [Hantera fordon](#) (på sidan 610)

12 Anpassa applikationen

Du kan använda sidorna Min inställning om du vill anpassa Oracle CRM On Demand. Steg-för-steg-instruktioner hittar du genom att klickar på följande ämnen:

- [Uppdatera dina personliga uppgifter](#) (på sidan 622)
- [Ställa in standardposttyp för sökning](#) (på sidan 630)
- [Välja tema](#) (på sidan 631)
- [Ställa in läge för förhandsgranskning av post](#) (på sidan 631)
- [Ändra språkställning](#) (på sidan 632)
- [Visa verifikationskedjefält](#) (på sidan 633)
- [Hantera din kvot](#) (på sidan 633)
- [Granska din inloggningsaktivitet](#) (på sidan 634)
- [Ändra ditt lösenord](#) (på sidan 634)
- [Ställa in dina säkerhetsfrågor](#) (på sidan 635)
- [Lägga till delegerade användare](#) (på sidan 636)
- [Granska din aktivitet i PIM Sync Client](#) (på sidan 636)
- [Bevilja inloggningsåtkomst till teknisk support](#) (på sidan 637)
- [Visa dina flikar](#) (på sidan 637)
- [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638)
- [Ändra layout på hemsidor](#) (på sidan 639)
- [Ändra layout på åtgärdsfältet](#) (på sidan 639)
- [Ställa in kalender](#) (på sidan 640)
- [Få åtkomst till Data- och integreringsverktyg](#) (på sidan 641)
- [Bädda in en widget för favoritlistor](#) (på sidan 643)
- [Bädda in en widget för meddelandecenter](#) (på sidan 643)
- [Bädda in en widget för rapporter](#) (på sidan 644)
- [Bädda in en widget för enkel lista](#) (på sidan 644)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om hur du anpassar din applikation:

- [Om On Demand-widgetar](#) (på sidan 642)
- [Importera dina kontakter](#) (på sidan 205)
- [Använda Offline Client](#) (på sidan 648)
- [Synkronisera med PIM](#) (på sidan 657)
- [Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes](#) (på sidan 674)

Uppdatera dina personliga uppgifter

Du kan uppdatera dina personliga uppgifter, till exempel adress och telefonnummer. Företagsadministratören bestämmer layouten på och den information som du kan se på sidan Personliga uppgifter och det kan därför förekomma skillnader mellan beskrivningen nedan och det du ser på skärmen.

Obs! Ändringar som du gör av fälten Standardspråk, Valuta, Tidszon och Land på sidorna under personlig profil återspeglas inte i alla rapporter och analyser förrän du loggar ut och sedan in igen.

Så här uppdaterar du dina personliga uppgifter

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
- 4 Klicka på Redigera i sektionen Personliga uppgifter.
- 5 Uppdatera informationen i formuläret Redigera personuppgifter och spara sedan posten.

Obs! Du måste logga ut och sedan in igen för att aktivera vissa av ändringarna (språk, språkställning, valuta och tidszon).

I följande tabell beskrivs några av de fält som du kan granska eller uppdatera.

Fält	Beskrivning
Nyckelanvändarinformation	
Förnamn	Användarens förnamn. Begränsat till 50 tecken. Det här är ett obligatoriskt fält.
Efternamn	Användarens efternamn. Begränsat till 50 tecken. Det här är ett obligatoriskt fält.
Mellannamn	Användarens mellannamn. Begränsat till 50 tecken.
Titel	Den hälsningsfras som används för användaren.

Fält	Beskrivning
Status	Det här skrivskyddade fältet anger användarens status. Det är bara aktiva användare som kan använda Oracle CRM On Demand.
Rapporterar till	Det här skrivskyddade fältet innehåller namnet på användarens chef.
Befattning	I det skrivskyddade fältet visas användarens befattning
Region	Den region eller det område där användaren befinner sig. Begränsat till 40 tecken.
Underregion	En finare indelning av den region eller det område där användaren befinner sig. Begränsat till 40 tecken.
Roll	I detta skrivskyddade fält visas rollen som har kopplats till användaren i Oracle CRM On Demand. I användarroller definieras vilka funktioner i Oracle CRM On Demand som en användare har behörighet att använda, vilka behörigheter användaren har för skyddad information och inställningarna för användargränssnittet som bestämmer vilken information som visas.
Primärgrupp	Den grupp som användaren har lagts till i. Skrivskyddat fält.
Användardetaljinformation	
Alias	Ett kort id för användaren som används för att kunna koppla eller visa ägarskap till specifika posttyper. Ange exempelvis användarens tilltalsnamn eller smeknamn. Fältet är obligatoriskt och ställs in av företagsadministratören.
Användar-id	En unik systemidentitet för en användare som används tillsammans med företagsinloggnings-id:t när användaren loggar in i en applikation. Fältet är obligatoriskt och ställs in av företagsadministratören.
E-post	En användares fullständiga e-postadress, till exempel isample@rightequip.com. E-postadressen används till systemmeddelanden som meddelanden om återställda lösenord. Fältet är obligatoriskt och ställs in av företagsadministratören.
Sekundär e-post	Användarens sekundära e-postadress.
Telefonnr, arbete	Användarens telefonnummer till arbetet. Det här är ett obligatoriskt fält.
Mobiltelefonnr	Användarens mobiltelefonnummer.
Företagets inloggnings-id	Det företag som användaren tillhör. Det här är ett standardfält som läggs upp när företaget skapas.
Användares inloggnings-id	Id:t som användaren loggar in i applikationen med. Id:t är en kombination av företagsinloggnings-id:t och användar-id:t och de avgränsas med ett framåtvänt snedstreck. Fältet är obligatoriskt och

Fält	Beskrivning
	ställs in av företagsadministratören.
Kontaktinställningar	
Ring aldrig	Markera den här kryssrutan om du aldrig vill bli uppringd i marknadsföringssyfte av Oracle CRM On Demand.
Skicka aldrig post	Markera kryssrutan om du inte vill få e-post från Oracle CRM On Demand Marketing.
Skicka aldrig e-post	Markera kryssrutan om du inte vill få e-postmeddelanden från Oracle CRM On Demand Marketing.
Skicka alltid kritiska varningar	<p>Om den här kryssrutan är markerad får du e-postmeddelanden med viktig information från Oracle CRM On Demand. Dessa meddelanden innehåller följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Viktig information om produktuppdateringar och serviceändringar för Oracle CRM On Demand och relaterade produkter ■ Instruktioner och planer för uppgraderingar till nya versioner ■ Kommunikation med hög prioritet som tillägg till normala supportprocesser (t.ex. vid maskinvarufel) <p>Det här fältet går inte att uppdatera på sidan Personlig information. Endast företagsadministratörer kan uppdatera kryssrutan för användare på sidan Användardetaljer.</p> <p>Obs! Den här kryssrutan används inte för att avgöra vilka användare som ska få systemaviseringar som utfärdas av Oracle CRM On Demand Customer Care, t.ex. påminnelser om kommande schemalagt underhåll.</p>
Användares geografiska information	
Språk, Språkinställning, Valuta, Tidszon	<p>Företagsadministratören ställer in standardvärdena för objekten. Du kan ersätta standardvärdena genom att klicka i objektens urvalslistor och markera andra värden.</p> <p>Mer information om fälten på sidan finns i Om profilinställningar för användare (på sidan 628).</p> <p>Du måste logga ut och sedan in igen för att aktivera eventuella ändringar av språk, språkinställning, valuta och tidszon.</p>
Användares säkerhetsinformation	

Fält	Beskrivning
Rapportämnesområden	<p>Använd den här urvalslistan för att ange hur du kan visa poster i realtidsrapporter i Oracle CRM On Demand Answers. Sådana rapporter innehåller realtidsanalyser av data. Du kan välja något av följande värden:</p> <p>Chefs synlighet - gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som ägs direkt av dina underordnade. (Det här är standardinställningen.)</p> <p>Teams synlighet - gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som delas med dig via kontoteamet och teamet för affärsmöjligheten.</p> <p>Om du inte anger inställningen Rapporter tillämpas företagets inställning som företagsadministratören har ställt in. Mer information om rapporter finns i Rapporter (på sidan 697), framförallt i avsnittet Om synlighet för poster.</p>
Historiska ämnesområden	<p>Använd urvalslistan när du vill ställa in din synlighet i posterna för analysämnesområdena i Oracle CRM On Demand Answers. Analysrapporter har att göra med historiska analyser eller trendanalyser eller också innehåller de mer komplicerade beräkningar än de i realtidsrapporter. Du kan välja ett av följande värden:</p> <p>Chefs synlighet - gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som ägs direkt av dina underordnade. (Det här är standardinställningen.)</p> <p>Teams synlighet - gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som delas med dig via kontoteamet och teamet för affärsmöjligheten.</p> <p>Full synlighet - kombinerar föregående två värden och grupper.</p> <p>Om du inte anger inställningen Historik tillämpas företagets inställning som företagsadministratören har ställt in. Mer information om rapporter finns i Rapporter (på sidan 697), framförallt i avsnittet Om synlighet för poster.</p>
Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster	<p>Använd den här urvalslistan om du vill att inställningen Kan läsa alla poster ska användas på posttypsbasis i Oracle CRM On Demand Answers-rapporter enligt definitionen på sidan Åtkomst, posttyp i guiden för rollhantering. Om till exempel synlighetsinställningen Kan läsa alla poster har markerats av företagsadministratören för din användarroll för en viss posttyp (genom att klicka på Admin, Användarhantering och åtkomstkontroller, Rollhantering och sedan redigera en roll och klicka på Åtkomst, posttyp) kan du visa alla poster i den posttypen i Oracle CRM On Demand Answers, förutsatt att inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster har aktiverats genom företagsprofilen eller via din användarprofil.</p> <p>Se Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster (på sidan 629) för information om när och hur du kan aktivera Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster.</p> <p>Om du inte väljer Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster kommer</p>

Fält	Beskrivning
	synlighetsinställningen i fälten Rapporter och Historik istället att användas för Oracle CRM On Demand Answers-rapporter.
Extern identifierare för enkel inloggning	Skrivskyddat. Mer information finns i Ställa in företagsprofilen och globala standardvärden (finns "Ställa in företagsprofil och globala standardvärden" på sidan 1026).
Senaste inloggning	Ett systemgenererat fält. Information om hur du granskar alla dina inloggningsförsök finns i Granska din inloggningsaktivitet (på sidan 634).
Kommunikationsinställningar	
Visa popupfönstret Klicka för att ringa	Den här kryssrutan är avsedd för användare som har ställts in för Oracle Contact On Demand. I Oracle Contact On Demand återges telefonnumren i form av länkar som du kan klicka på, på list- och detaljsidorna. Om du markerar kryssrutan Visa popupfönstret Klicka för att ringa och därefter klickar på en telefonnummerlänk visas fönstret Klicka för att ringa innan Oracle Contact On Demand ringer samtalet. Mer information om hur du ringer interna eller externa samtal finns i Ringa samtal (på sidan 307).
Visa inkorgen för hemsidan för kommunikation för	Välj ett värde i menyn om du vill fastställa under vilken period som aktiviteter visas i inkorgen för hemsidan för kommunikation, till exempel Förra månaden, Sista dagen och så vidare. De här aktiviteterna filtreras i Oracle CRM On Demand. Filtret baseras på aktivitetens starttid. Om perioden är kort visas inte heller så många kommunikationsaktiviteter. Om du väljer Alla i menyn eller lämnar den tom visas alla kommunikationer på kommunikationssidan. Du måste logga ut och sedan logga in igen för att den här ändringen ska gälla.
Visa nyligen avslutade aktiviteter på hemsidan för kommunikation för	Välj ett värde i menyn om du vill fastställa under vilken period som nyligen avslutade aktiviteter visas på hemsidan för kommunikation, till exempel Förra månaden, Sista dagen och så vidare. De här aktiviteterna filtreras i Oracle CRM On Demand. Filtret baseras på aktivitetens sluttid. Om perioden är kort visas inte heller så många kommunikationsaktiviteter. Om du väljer Alla i menyn eller lämnar den tom visas alla aktiviteter på kommunikationssidan. Du måste logga ut och sedan logga in igen för att den här ändringen ska gälla.
Mer information	
Temanamn	I den här urvalslistan kan du välja ett applikationsomfattande tema för applikationen. Med ett tema ändrar du utseendet på applikationen, bland annat på bakgrundsfärg, länkar och ikoner. Det finns flera fördefinierade teman. Företagsadministratören kan dock skapa anpassade teman i Oracle CRM On Demand. Ett tomt värde anger att du använder det tema som företagsadministratören har ställt in i företagsprofilen. Mer information om hur du skapar anpassade teman

Fält	Beskrivning
	finns i Skapa nya teman (på sidan 1127).
Standardsökposttyp	I den här urvalslistan kan du ändra den posttyp som visas som standard vid sökning i åtgärdsfältet. (Du kan till exempel ändra Kontakt till Konto eller till någon annan posttyp som du har tillgång till.) Den här posttypen visas i sökrutan i åtgärdsfältet varje gång du loggar in i applikationen oavsett vad du sökte efter den senaste gången du var inloggad i applikationen.
Visa välkomstsida vid inloggning	Med den här kryssrutan anger du om du vill att välkomstsidan i Oracle CRM On Demand ska visas när du loggar in i applikationen.
Aktivera synkronisering av teamkontakter	Bestämmer om Oracle PIM Sync On Demand ska innefatta synkroniseringen av kontakterna som användaren äger samt alla kontakter som användaren har åtkomst till via kontaktteam. När alternativet har valts skapas inte dubbletterposter eftersom varje teammedlem synkroniseras med samma kontaktpost i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur det går till att dela poster finns i Dela poster (team) (på sidan 85). Mer information om Oracle PIM Sync On Demand finns i Synkronisera med PIM (på sidan 657).
Läget för förhandsgranskning av post	<p>Med den här urvalslistan kan du aktivera funktionen för förhandsgranskning och ange hur förhandsgranskningsfönstret ska öppnas. Beroende på vilken inställning som väljs här öppnas förhandsgranskningsfönstret när du drar pekaren över en länk till en post eller när du klickar på en förhandsgranskningsikon som visas när pekaren dras över en länk till en post. I förhandsgranskningsfönstret visas den första sektionen av postens detaljsida. Du kan även inaktivera förhandsgranskningsfunktionen genom att välja Av i det här fältet.</p> <p>Förhandsgranskningsinställningen kan anges på företagsnivå av företagsadministratören och av respektive användare på användarnivå. Din personliga inställning åsidosätter företagets standardinställning. Om du inte anger något värde i det här fältet används företagets inställning för förhandsgranskning.</p>
Projektionsläge	<p>Om funktionen Projektionsläge är aktiv är länkar till relaterade informationssektioner på sidan (t.ex. länkade postsektioner) tillgängliga i projektionsläget längst ned i webbläsarfönstret. Du kan klicka på länkarna för att gå till de relaterade informationssektionerna utan att behöva bläddra nedåt på sidan. Du kan komprimera projektionsläget genom att klicka på ikonerna med minustecknet (-). Klicka på ikonerna med plustecknet (+) om du vill expandera igen. Expanderings- eller komprimeringsinställningarna i projektionsläget bibehålls för alla posttyper tills du ändrar inställningen igen, även om du loggar ut från applikationen och sedan loggar in igen.</p> <p>Du kan också ta bort projektionsläget helt från detaljsidorna genom att stänga av funktionen i din personliga profil.</p>

Fält	Beskrivning
	Obs! Funktionen för projektläge kan aktiveras och avaktiveras på företagsnivå och av varje enskild användare. Din personliga inställning åsidosätter företagets inställning. Färgerna i projektläget bestäms av det tema som du använder. Mer information om hur du väljer tema finns i Välja tema (på sidan 631).

Om profilinställningar för användare

Varje företag har minst en företagsadministratör som ställer in och anpassar Oracle CRM On Demand för hela organisationen. Företagsadministratörer gör en del standardinställningar som samtliga användare inledningsvis får, men den enskilda användaren kan själv åsidosätta dessa standardinställningar. I följande tabell beskrivs vad inställningarna styr.

Namn på inställning	Beskrivning
Tidszon	Applikationen har stöd för Universal Time Code (UTC) så att alla klockslag och datum visas enligt användarens tidszon. Till exempel visas en bokning som är schemalagd till kl. 11:00 PST som kl. 14:00 för en användare som har inställningen EST, på grund av tidsskillnaden på tre timmar.
Språk	Inställningen Språk avgör formateringen för nummer, valutor, telefonnummer, klockslag och datum. Till exempel ser användare som väljer inställningen Tyska - Tyskland valutabelopp i formatet 110.000,00, medan användare som väljer inställningen Engelska - USA ser samma belopp som 110,000.00. Användarna bör välja det format som de känner sig mest hemma med.
Språk	Med hjälp av inställningen Språk kan användarna byta språk för användargränssnittet, online-hjälpen och självstudierna. Beroende på vilket språk som är företagets standardspråk kan det emellertid hända att vissa objekt i rapporter visas på ett annat språk än användarna själva ställt in.
Valuta	Inställningen Valuta tillhandahåller den standardvaluta som är kopplad till alla nya poster som användaren skapar. När en användare visar intäktsrapporter visas de i användarens standardvaluta. Om en chef visar ackumulerade intäkter från användare med olika valutor ser han eller hon beloppen i sin standardvaluta (företagsadministratörerna måste lägga upp växelkurser för att detta ska fungera). Prognoser summeras emellertid alltid i företagets standardvaluta. Till exempel får en användare med USA-dollar som standardvaluta sin prognos konverterad till euro, om hans eller hennes företags valuta är euro.

Namn på inställning	Beskrivning
Land	<p>Inställningen för land i användarprofilen styr mallen som används för att visa landsspecifika standardadressfält när användaren skapar en ny post med en adress. Om användaren t.ex. skapar en post med en adress, t.ex. en kontopost, och värdet i fältet Land i användarens profil är Frankrike, används den franska mallen för att visa adressfält som är specifika för Frankrike för både leverans- och faktureringsadresser när den nya postsidan först öppnas. I Oracle CRM On Demand finns specifika adressmallar för mer än 60 länder.</p>
Telefon	<p>Telefonnummerformateringen avgörs av språkinställningen. Telefonnummer utanför området i fråga justeras i applikationen så att användarna ser hela sekvensen som de måste slå. En användare i Sverige måste till exempel slå utlandsprefixet 00 för internationella samtal. När en användare slår +44 3333 333 333 för Storbritannien visas alltså numret som 00 +44 3333 333 333.</p> <p>Obs! Användarna måste ange ett plustecken (+) före internationella nummer.</p> <p>Bredvid telefonnummerfälten finns en telefonikon. När användaren klickar på ikonen öppnas ett fönster för telefonnummerverifiering, så att användaren kan kontrollera att numret har identifierats korrekt i applikationen: landsnummer, riktnummer, abonnentnummer och eventuellt anknytningsnummer för telefonnumret. När användaren stänger fönstret rings den korrekta nummersekvensen upp.</p> <p>Om användaren vill definiera landsnumret för ett land kan han eller hon klicka på telefonikonen, välja landet och spara informationen. Landsnumret för landet visas i fältet Telefon.</p>

Obs! Om de här inställningarna ändras måste användaren logga ut och sedan logga in igen för att data ska visas med de nya inställningarna i Oracle CRM On Demand.

Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster

Företagsadministratören ställer in kryssrutan Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster på företagets profilsida, men en användare kan åsidosätta inställningen på sin profilsida för användare. Beroende på hur kryssrutan ställs in använder Oracle CRM On Demand Answers-rapporterna den synlighet som anges på objektbas i användarens rolldefinition, eller den synlighet som ställs in i fälten Rapporter och Historik på sidorna för företagsprofil och användarprofil. Mer information om företags- och användarprofiler finns i [Om profilinställningar för företag och användare](#) (finns "Om profilinställningar för användare" på sidan 628).

I följande tabell finns information om när och hur du aktiverar inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster.

Inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster		Synlighet för posttypen Roll
Inställning av företagsprofil	Inställning av användarprofil	

Inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster		Synlighet för posttypen Roll
Ja	Ja	Aktiverad
Ja	Nej	Inaktiverad
Ja	NULL	Aktiverad (visar företagsprofilens inställning som standard)
NULL	Ja	Aktiverad
NULL	NULL	Avaktiverad (visar företagsprofilens inställning som standard)
NULL	Nej	Inaktiverad

I [Uppdatera dina personliga uppgifter](#) (på sidan 622) finns information om hur du uppdaterar din personliga profil.

I [Ställa in företagsprofil och globala standardvärden](#) (på sidan 1026) finns information om hur du uppdaterar företagsprofilen (endast företagsadministratörer).

Ställa in standardposttyp för sökning

Du kan välja standardposttyp för sökning i din personliga profilinformation. Kanske vill du exempelvis ändra standardposttypen för dina riktade sökningar från kontaktpost till kontopost. Mer information om sökningar i Oracle CRM On Demand finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42). För att konfigurera standardposttyp för sökningar utför du stegen i följande procedur.

Så här ställer du in standardposttyp för sökningar

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
- 4 Klicka på Redigera på sidan Personliga uppgifter.
- 5 På sidan Personlig, redigera bläddrar du ned till avsnittet Ytterligare information.
- 6 Välj den önskade posttypen i urvalslistan med standardposttyper för sökning.
- 7 Spara posten.

Obs! För att kunna se ändringarna måste du logga ut ur Oracle CRM On Demand och sedan in igen.

Välja tema

Du kan ange ett fördefinierat tema i Oracle CRM On Demand som ditt gränssnittstema från din personliga profilinformation, eller ett anpassat tema som har skapats av din företagsadministratör. Mer information om att skapa nya teman finns i [Skapa nya teman](#) (på sidan 1127). Ett tomt tema betyder att företagsadministratören har angett ett tema för företaget. I så fall måste du använda företagets tema.

Utför stegen i följande procedur för att ställa in ditt tema. När du anger ett tema har det företräde framför alla andra teman som anges på roll- eller företagsnivå.

Så här väljer du tema:

- 1 Klicka på den globala länken Min inställning på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 I avsnittet Personlig information klickar du på länken Min profil och sedan på Redigera.
- 4 Rulla ned till avsnittet Ytterligare information.
- 5 Välj det tema som du vill ha i urvalslistan Temanamn.

Ställa in läge för förhandsgranskning av post

Om förhandsgranskningsfunktionen för posten är aktiverad kan du via postlänkar på många platser i Oracle CRM On Demand förhandsgranska poster. Detta gäller bland annat följande platser:

- Min hemsida
- Hemsidor för poster
- Listsidor för poster
- Detalsidor för poster (däribland listor över relaterade poster)
- Åtgärdsfältet

I förhandsgranskningsfönstret visas den första sektionen av postens detalsida. Du kan konfigurera posters förhandsgranskningsläge på din sida för personliga uppgifter. Beroende på vilken inställning du väljer öppnas förhandsgranskningsfönstret när du placerar pekaren på en länk till en post eller när du klickar på en förhandsgranskningsikon som visas när du placerar pekaren på en länk till en post. Du kan inaktivera funktionen för förhandsgranskning av poster.

Företagsadministratören kan ange inställning för förhandsgranskning av poster på företagsnivå, och varje användare kan också ange inställning för förhandsgranskning av poster på sin sida för personliga uppgifter. Din personliga inställning åsidosätter företagets standardinställning. Om du inte ändrar inställningen för förhandsgranskning av poster på din sida med personliga uppgifter används företagets standardinställning.

För att konfigurera förhandsgranskningsläget för poster utför du stegen i följande procedur.

Så här konfigurerar du läget för förhandsgranskning av poster

- 1 Klicka på Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Personlig profil klickar du på Personlig profil.
- 3 I sektionen Personlig information klickar du på Min profil.
- 4 Klicka på Redigera på sidan Personliga uppgifter.
- 5 På sidan Personlig, redigera bläddrar du ned till avsnittet Ytterligare information.
- 6 Välj önskat läge från urvalslistan i fältet Läge för förhandsgranskning av poster.
Om du vill använda företagets standardinställning för förhandsgranskning av poster väljer du det tomma alternativet i urvalslistan.
- 7 Spara posten.

Ändra språkinställning

Språkinställningen i dina personliga uppgifter styr vilket språk som användargränssnittet, onlinehjälpn och självstudierna är på. Det är företagsadministratören som inledningsvis anger språk, men denna inställning kan ändras. Beroende på vilket språk som är företagets standardspråk kan det hända att vissa objekt i rapporter visas på ett annat språk än det som du själv angett som standard.

Utför stegen i följande procedur om du vill ändra din språkinställning.

Så här ändrar du språkinställning

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Personlig profil klickar du på Personlig profil.
- 3 I sektionen Personlig information klickar du på Min profil.
- 4 Klicka på Redigera på sidan Personliga uppgifter.
- 5 På sidan Personlig, redigera bläddrar du ned till avsnittet Användares geografiska information.
- 6 Välj önskat språk i urvalslistan Språk.
- 7 Spara posten.
- 8 Logga ut ur Oracle CRM On Demand och logga sedan in igen för att aktivera den nya språkinställningen.

Visa verifikationskedjefält

Om du vill visa aktiviteten för program, till exempel webbtjänster och Oracle PIM Sync On Demand, utför du stegen i följande procedur.

Så här visar du verifikationskedjefält:

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
- 4 Rulla ned till sektionen Verifikationskedja för att granska de fält som är aktiverade för verifiering.

Hantera din kvot

Du eller företagsadministratören kan konfigurera dina kvoter. Du behöver i egenskap av slutanvändare inga särskilda behörigheter. Företagsadministratören behöver dock behörighet att hantera användare och åtkomstprivilegier för att kunna konfigurera din kvot.

Du kan granska och ändra befintliga kvoter eller ange nya kvoter och beräkna dem genom att:

- Ange en årskvot som sedan fördelas jämnt över året
- Ange en kvot för varje månad som sedan summeras för hela året

Du kan när som helst aktivera en kvot. När du har aktiverat en kvot använder Oracle CRM On Demand kvotinformationen för att fylla i fälten på prognosidorna. Dina mål för varje år sparas och du kan granska målhistoriken och jämföra dina prognoser med kvoterna. Mer information finns i [Hantera kvoter](#) (på sidan 244).

Obs! Du kan ha fler än en aktiv kvot per år. Eftersom det är endast aktiva kvoter som används när du skapar din prognos måste du se till att aktivera alla kvoter som du vill ta med i prognosen.

Så här definierar du kvoten

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
- 4 Rulla till sektionen Kvoter på sidan med personliga uppgifter.
- 5 Klicka på Ny kvot i sektionen Kvoter.
- 6 Ange Kvot börjar och namn för kvoten i formuläret Redigera kvot.

7 Gör något av följande:

- Om du vill fördela en årlig kvot jämnt över räkenskapsåret anger du beloppet i fältet Total kvot och klickar på Spridning.
- För att räkna samman månadskvoterna anger du ett belopp för varje månad och klickar sedan på Summa.

Obs! Om du klickar på Summa läggs alla månatliga kvotposter ihop och totalsumman visas i Totalsumma.

8 Spara posten.

Granska din inloggningsaktivitet

Du kan granska information om alla dina inloggningsaktiviteter, till exempel hur många gånger du har loggat in i applikationen.

Så här granskar du inloggningsaktiviteten:

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
- 4 Rulla ned till sektionen Inloggningshistorik och granska din inloggningsaktivitet på sidan med personliga uppgifter.

Inloggningshistoriken innefattar all inloggning som har gjorts från andra applikationer, däribland Oracle CRM On Demand Integration for Office och Oracle Outlook Email Integration On Demand.

Ändra ditt lösenord

I Oracle CRM On Demand kan du när som helst ändra ditt lösenord, förutsatt att din roll har behörigheten Återställ personligt lösenord.

Obs! Om företaget har implementerat en lösning där du måste använda enkel inloggning för att komma åt Oracle CRM On Demand måste du återställa ditt lösenord med hjälp av den lösningen och inte i Oracle CRM On Demand.

Så här ändrar du ditt lösenord:

- 1 Klicka på den globala länken Min inställning på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.

- 3 I avsnittet Personlig information klickar du på länken Lösenordsuppdatering.
- 4 Läs igenom lösenordspolicyn på sidan Lösenordsuppdatering innan du ändrar ditt lösenord.
I regel fastställs lösenordspolicyn av företagsadministratören och kan ändras.
- 5 I avsnittet Lösenorduppdatering fyller du i fälten.
- 6 Spara posten.

Ställa in dina säkerhetsfrågor

Om du glömmer ditt lösenord för Oracle CRM On Demand används dina säkerhetsfrågor. Du anger säkerhetsfrågor när du loggar in i Oracle CRM On Demand för första gången. Du kan emellertid när som helst ändra dina säkerhetsfrågor och svar.

Vad händer om du glömmer ditt lösenord?

Om du glömmer ditt lösenord för Oracle CRM On Demand kan du klicka på länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand och sedan klicka på länken Jag har glömt lösenordet för att återställa ditt lösenord. Du får då ett e-postmeddelande från Oracle CRM On Demand med en tillfällig länk till applikationen. När du klickar på den tillfälliga länken ombeds du besvara dina säkerhetsfrågor som autentisering. När du besvarat frågorna korrekt kan du ställa in ditt lösenord i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du återställer ditt lösenord om du glömmer det finns i [Hämta användarinloggnings-id:t eller återställa lösenordet](#) (på sidan 114).

Obs! Om du glömmer ditt användarinloggnings-id kan du också använda länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand för att skicka en begäran om att få ditt användarinloggnings-id skickat till dig per e-post.

I nedanstående procedur beskrivs hur du anger säkerhetsfrågor.

Så här lägger du upp dina säkerhetsfrågor:

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 På sidan Personlig profil klickar du på länken Mina säkerhetsfrågor.
- 4 Om du inte anger säkerhetsfrågor för första gången anger du ditt lösenord för Oracle CRM On Demand i fältet Aktuellt lösenord på sidan Mina säkerhetsfrågor.
- 5 Välj frågorna och ange svaren.
Obs! Ett svar får inte överstiga 100 tecken.
- 6 Spara posten.

Tips! Skriv ned säkerhetsfrågorna och svaren som du anger så att du har informationen till hands om du glömmer ditt lösenord.

Lägga till delegerade användare

Du kan utse en användare till delegerad användare för dig genom att lägga till användaren på din lista över delegerade användare. Dina delegerade användare får ägaråtkomst till posterna du äger. Användardelegering är en användbar funktion som gör det möjligt för användare som stöder flera personer att se alla poster som tillhör de personerna. Funktionen aktiveras i regel av företagsadministratören.

Obs! Systemadministratören på ditt företag kan också utse delegerade användare för dig. Mer information om hur företagsadministratörer kan utse delegerade användare finns i [Lägga till ombud för användare \(Administratör\)](#) (på sidan 1159).

Så här lägger du till delegerade användare

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
- 4 Bläddra ned till sektionen Delegerade användare och klicka på Lägg till användare.
Obs! Om sektionen Delegerade användare inte visas i din vy kan systemadministratören på ditt företag lägga till den.
- 5 På sidan Delegerade användare, redigera klickar du på sökikonen för att välja vilka användare du vill lägga till i listan Delegerade användare.
- 6 Om du vill tilldela denna användare en roll väljer du en roll från urvalslistan Delegerade användares roll.
- 7 Klicka på Spara.

Relaterad information

[Om användardelegering](#) (på sidan 1158)

Granska din aktivitet i PIM Sync Client

Du kan granska dina aktiviteter i PIM Sync client för att bevaka hur ofta du synkroniserar poster mellan Oracle CRM On Demand och PIM-applikationer (personlig informationshanterare), till exempel Microsoft Outlook och Lotus Notes. Mer information finns i [Synkronisera med PIM](#) (på sidan 657).

Obs! Företagsadministratören konfigurerar Oracle PIM Sync On Demand samt klienter som Oracle Outlook Email Integration On Demand och Oracle Offline On Demand åt företaget.

636 Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 19

Så här granskar du PIM Sync client-aktiviteter:

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 Klicka på länken Min profil i sektionen Personlig information.
- 4 Rulla ned till sektionen Verifikationskedja för att granska en PIM Sync client-aktivitet.

Bevilja inloggningsåtkomst till teknisk support

Du kan ge en representant från teknisk support behörighet att få tillgång till din session i Oracle CRM On Demand. Den åtkomsten kan behövas för att felsöka ett problem.

Så här beviljar du andra inloggningsåtkomst:

- 1 Klicka på den globala länken Min inställning på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Personlig profil klickar du på länken Personlig profil.
- 3 I avsnittet Personlig information klickar du på länken Inloggningsåtkomst.
- 4 På sidan Inloggningsåtkomst anger du datum och tidsintervall för den tidsperiod som du ger en person åtkomst till din session.
- 5 Spara posten.

Obs! Om du vill avbryta inloggningsåtkomsten före det slutdatum som du har angett, och du redan har beviljat åtkomst med hjälp av den här funktionen, kan du ange ett nytt datum och tidsintervall bakåt i tiden.

Visa dina flikar

Flikarna högst upp på dina sidor är startpunkt för hanteringen av data. Den roll som företagsadministratören tilldelar dig avgör vilka flikar du har tillgång till och i vilken ordning de visas till att börja med.

Obs! Du kan bara anpassa dina flikar om behörigheten Anpassa flikar har aktiverats för din roll. Kontakta din företagsadministratör om du vill ha mer information.

Så här ändrar du flikordningen

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Layout, anpassning klickar du på länken Personlig layout.

- 3 Klicka på länken Fliklayout i avsnittet Personlig flik, layout.
- 4 I sektionen Tillgängliga flikar markerar du fliken du vill lägga till och klickar sedan på knappen med högerpilen för att flytta den från sektionen Tillgängliga flikar till sektionen Valda flikar.
Obs! Du kan välja fler än en flik åt gången om du håller Skift- eller Ctrl-tangenten nedtryckt när du klickar för att välja flikarna.
- 5 Markera en flik åt gången i sektionen Valda flikar och använd pilarna för att flytta fliken upp eller ned tills flikarna visas i den ordning du vill på hemsidan.
- 6 Spara posten.

Ändra layout på detaljsidor

Företagsadministratören bestämmer typen av och ordningen på den relaterade informationen som visas på respektive detaljsida. Relaterad information är de olika poster, t.ex. anteckningar eller aktiviteter, som kan kopplas till den valda posten. Anteckningar och aktiviteter är t.ex. relaterad information som kan kopplas till affärsmöjligheter eller kontakter.

Du kan ändra ordningen på den relaterade informationen eller dölja eventuell relaterad information som du inte använder. Det är endast din visning av applikationen som påverkas om dessa inställningar ändras.

Obs! Din företagsadministratör kan ha avaktiverat layoutbehörigheterna för detaljsidan. I så fall anges det i sektionen Personlig layout att du inte har behörighet att visa redigeringssidan för layout.

Så här ändrar du layouten på detaljsidor

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I avsnittet Layout, anpassning klickar du på länken Personlig layout.
- 3 I avsnittet layout för sidan Personliga uppgifter klickar du på länken Layoutsida för den detaljsidelayout som du vill ändra.
- 4 I sektionen Tillgänglig relaterad information väljer du den sektion med relaterad information du vill ska visas och använder sedan högerpilen för att flytta den till sektionen Visad relaterad information.
Tips! Du kan markera mer än en sektion åt gången genom att hålla ned SKIFT- eller CTRL-tangenten på tangentbordet när du klickar för att markera dina val.
- 5 Markera en sektion åt gången i sektionen Visad relaterad information och använd pilarna för att flytta den relaterade informationen upp eller ned tills sektionerna visas i den ordning du vill på hemsidan.
- 6 Spara posten.

Obs! Från dina detaljsidor kan du även redigera sidlayouten genom att klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet. Om du klickar på länken Redigera layout på en detaljsida kommer du till sidan Personlig layout för den detaljsidan.

Ändra layout på hemsidor

Om din användarroll har behörigheten Anpassa hemsidor kan du dessutom lägga till och ta bort sektioner från dina hemsidelayouter (Min hemsida, Hemsida för konton, Hemsida för kontakter, Hemsida för kundämnen, Hemsida för affärsmöjligheter och Hemsida för serviceärenden). Det är företagets systemadministratör som konfigurerar de hemsidelayouter som visas som standard.

Obs! Du kan även anpassa hemsidorna genom att klicka på länken [Redigera layout på varje hemsida](#).

Så här ändrar du layouten på hemsidor

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Layout, anpassning klickar du på Personlig layout.
- 3 Klicka på den hemsidelayout du vill ändra (t.ex. Min hemsidelayout) i sektionen Personlig hemsidelayout på sidan Personlig layout.
- 4 I sektionen Tillgängliga sektioner på sidan markerar du sektionen du vill visa på din hemsida och använder sedan pilarna för att flytta sektionen till sektionen Vänster sida eller sektionen Höger sida.
Tips! Du kan markera mer än en sektion åt gången genom att hålla ned SKIFT- eller CTRL-tangenten när du klickar för att markera sektionerna.
- 5 Markera en sektion åt gången i sektionen Vänster sida eller sektionen Höger sida och använd pilarna för att flytta sektionen upp eller ned tills sektionerna visas i den ordning du vill på hemsidan.
- 6 Spara posten.

Ändra layout på åtgärdsfältet

Företagsadministratören tilldelar en layout för aktivitetsfältet till varje användarroll. Företagsadministratören kan också göra så att aktivitetsfältet inte blir tillgängligt för din användarroll.

Om aktivitetsfältet är tillgängligt för din användarroll visas det som standard i vänsterkanten på alla sidor för Oracle CRM On Demand. Du kan dölja och visa aktivitetsfältet som du vill. Mer information finns i [Visa eller dölja aktivitetsfältet](#) (på sidan 33).

Om behörigheten Personanpassa aktivitetsfältet är aktiverad för din roll kan du visa eller dölja sektionerna i aktivitetsfältet, inklusive webbappletarna som företagsadministratören har gjort tillgängliga i layouten för aktivitetsfältet för din användarroll. Kontakta företagsadministratören om du vill ha mer information om inställningarna för din användarroll.

Så här ändrar du layouten för aktivitetsfältet

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Layout, anpassning klickar du på Personlig layout.

- 3 I sektionen Personlig layout för aktivitetsfält på sidan Personlig layout klickar du på Layout för aktivitetsfält.
- 4 Flytta sektionerna på följande sätt med pilarna på sidan Personlig layout:
 - Flytta sektionerna du vill ska visas i aktivitetsfältet från sektionen Tillgängliga sektioner till sektionen Visade sektioner.
 - Flytta sektionerna du inte vill ska visas i aktivitetsfältet från sektionen Visade sektioner till sektionen Tillgängliga sektioner.

Obs! Om aktivitetsfältet ska kunna visas i Oracle CRM On Demand måste sektionen Visade sektioner innehålla minst en sektion på sidan.
- 5 Rulla till sektionen Anpassa favoriter och välj lämpligt alternativ för att lägga till nya favoriter i början eller slutet av en listan över favoriter (Favoritposter och Favoritlistor), enligt dina inställningar.

Mer information om Favoritposter finns i [Sidan Favoritposter](#) (på sidan 70). Mer information om Favoritlistor finns i [Sidan Favoritlistor](#) (på sidan 82).
- 6 Spara posten.

Ställa in kalender

Följ stegen i följande procedur om du vill göra inställningar för din kalender. Mer information om kalendrar finns i [Kalender och aktiviteter](#) (på sidan 119).

Så här väljer du inställningar för din kalender:

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Kalenderinställning i sektionen Kalenderinställning.
- 3 Så här väljer du den kalendervy som du vill att ska visas som standard på hemsidan för din kalender:
 - a Klicka på Standardkalendervisning.
 - b Välj en kalendervisning i listrutan Standardkalendervisning.
- 4 Så här delar du din kalender med en annan användare:
 - a Klicka på Dela kalender.
 - b I Min kalenderdelningslista klickar du på Lägg till användare.
 - c I fönstret Bevilja nya användare använder du sökikonen för att lägga till användare som du vill dela din kalender med.
- 5 Så här ställer du in anpassade gruppkalendervyer:

- a Klicka på Hantera gruppvyer.
- b Klicka på Lägg till i Mina anpassade vyer.
- c Fyll i fälten i fönstret Hantera vy.

Om du ställer in anpassade gruppvyer för kalendern kan du se andra användares tillgänglighet när du hanterar din vy. När du sedan t.ex. skapar ett nytt möte kan du gå till fliken Gruppkalender och välja den kalendergrupp du eller företagsadministratören skapat för att se tillgängligheten.

- 6 Spara posten.

Få åtkomst till Data- och integreringsverktyg

På din personliga hemsida finns länkar till verktyg som du kan använda för att importera data och för att integrera data i Oracle CRM On Demand med andra applikationer.

Obs! Företagsadministratören ställer in och aktiverar åtkomsten till de tillgängliga klienterna. Klienterna består av: Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand och Oracle Offline On Demand.

Så här får du åtkomst till data- och integreringsverktygen

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken till verktyget du vill använda i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida:
 - Om du vill importera dina kontakter klickar du på Data- och integreringsverktyg och sedan på Importera dina kontakter.
Mer information finns i [Importera dina kontakter](#) (på sidan 205).
 - Om du vill använda Oracle Offline On Demand (Offline client) klickar du på Data- och integreringsverktyg och sedan på Oracle Offline On Demand.
Mer information finns i [Använda Offline Client](#) (på sidan 648).
 - Om du vill synkronisera kontakter, möten och uppgifter mellan Oracle CRM On Demand och en PIM (Personal Information Manager) klickar du på Data- och integreringsverktyg och sedan på Oracle PIM Sync On Demand.
Mer information finns i [Synkronisera med PIM](#) (på sidan 657).
 - Om du vill koppla specifika e-postmeddelanden till konto-, kontakt-, kundämnas-, affärsmöjlighets- eller serviceärendeposter i Oracle CRM On Demand klickar du på Data- och integreringsverktyg och sedan på Oracle Outlook Email Integration On Demand.
Mer information finns i [Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes](#) (på sidan 674).
 - Om du vill bädda in en widget klickar du på Bädda in CRM On Demand-innehåll.

Mer information finns i följande avsnitt:

- [Bädda in en widget för favoritlistor](#) (på sidan 643)
- [Bädda in en widget för meddelandecenter](#) (på sidan 643)
- [Bädda in en widget för rapporter](#) (på sidan 644)
- [Bädda in en widget för enkel lista](#) (på sidan 644)

Relaterat avsnitt

I följande avsnitt finns relaterad information om data- och integreringsverktyg:

- [Om On Demand-widgetar](#) (på sidan 642)

Om On Demand-widgetar

I Oracle CRM On Demand finns HTML-kod som du kan använda för att bädda in ett antal On Demand-widgetar i skrivbordsapplikationer som stöder webbwidgetar. Du kan även bädda in webbwidgetar i portaler eller fristående webbsidor. En webbwidget är en portabel bit kod från tredje part som kan bäddas in i HTML. Om företagsadministratören har gjort den här funktionen tillgänglig för dig hittar du HTML-kod som du kan använda för att bädda in On Demand-widgetar i andra applikationer på sidan [Bädda in CRM On Demand-innehåll](#) i Oracle CRM On Demand.

När du har bäddat in HTML-koden i din applikation visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand. Där anger du inloggningsuppgifterna så att du kan komma åt dina favoritlistor, meddelandecentret osv. i Oracle CRM On Demand. Du kan öppna Oracle CRM On Demand i ett nytt webbläsarfönster genom att klicka på [Öppna applikation](#).

Obs! Funktionen är endast tillgänglig i din Oracle CRM On Demand-applikation om företagsadministratören har aktiverat den. Du kan kontrollera om funktionen är aktiv i Oracle CRM On Demand-applikationen genom att klicka på den globala länken [Mina inställningar](#). Om funktionen är aktiverad är länken [Bädda in CRM On Demand-innehåll](#) tillgänglig på din personliga hemsida. Om företagsadministratören inte har tilldelat dig behörighet att använda On Demand-widgetar kan du inte logga in i en On Demand-widget.

Följande On Demand-widgetar är tillgängliga:

- **Favoritlistor, widget** Den här On Demand-widgeten visar dina favoritlistor för Oracle CRM On Demand, till exempel Alla affärsmöjligheter och Mina konton. Favoritlistorna finns i åtgärdsfältet för hemsidan Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du bäddar in widgetar för favoritlistor finns i [Bädda in en widget för favoritlistor](#) (på sidan 643).
- **Widget för meddelandecenter.** Med den här On Demand-widgeten kan du komma åt meddelanden som tas emot i Oracle CRM On Demand utan att du först måste logga in i Oracle CRM On Demand. Meddelandecentret finns i aktivitetsfältet på hemsidan för Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du bäddar in widgeten för meddelandecenter finns i [Bädda in en widget för meddelandecenter](#) (på sidan 643).
- **Widget för rapporter** Den här On Demand-widgeten visar rapporter som har skapats i Oracle CRM On Demand. För mer information om att bädda in widget för rapporter, se [Bädda in en widget för rapporter](#) (på sidan 644).

- **Widget för enkel lista.** Den här On Demand-widgeten visar en enkolumnslista över genvägar till poster i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du bäddar in widgetar för enkla listor finns i [Bädda in en widget för enkel lista](#) (på sidan 644).

Bädda in en widget för favoritlistor

Du kan bädda in dina favoritlistor från Oracle CRM On Demand (Alla affärsmöjligheter, Mina konton osv.) i skrivbordsapplikationer som stöder webbwidgetar. Du kan också bädda in dem i portaler och på fristående webbsidor.

Obs! Funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand om företagsadministratören har aktiverat den.

Så här bäddar du in favoritlistor

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.
- 3 Kopiera HTML-koden från sektionen Favoritlistor, widget till applikationen.
När du bäddat in HTML-koden i applikationen visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.
- 4 Ange inloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand för att komma åt dina favoritlistedata.

Tips! Du kan använda knappen Lägg till i Google om du snabbt vill lägga till On Demand-widgeten i iGoogle.

Bädda in en widget för meddelandecenter

Du kan bädda in meddelandecentret för Oracle CRM On Demand i skrivbordsapplikationer som har stöd för webbwidgetar. Du kan också bädda in det i portaler och på fristående webbsidor. Med hjälp av meddelandecenterwidgeten kan du komma åt meddelanden som tagits emot i Oracle CRM On Demand utan att logga in i Oracle CRM On Demand. Meddelandecentret finns i åtgärdsfältet på hemsidan för Oracle CRM On Demand.

Obs! Funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand om företagsadministratören har aktiverat den.

Så här bäddar du in meddelandecentret

- 1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.
- 3 Kopiera HTML-koden från meddelandecentrets widget-sektion till din applikation.
När du bäddat in HTML-koden i applikationen visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.

4 Ange inloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand för att komma åt meddelandena i ditt meddelandecenter.

5 Klicka på Förnya för att komma åt nya meddelanden.

Tips! Du kan använda knappen Lägg till i Google om du snabbt vill lägga till On Demand-widgeten i iGoogle.

Bädda in en widget för rapporter

Du kan bädda in rapporter och infopaneler från Oracle CRM On Demand i skrivbordsapplikationer som stöder webbwidgetar. Du kan också bädda in dem i portaler och på fristående webbsidor utan att behöva logga in i Oracle CRM On Demand.

Obs! Funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand om företagsadministratören har aktiverat den.

Så här bäddar du in rapporter och infopaneler

1 Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.

3 Välj Enstaka rapport eller Infopanel i fältet Typ i sektionen för widgeten för rapporter.

4 I fältet Sökväg anger du sökvägarna till de rapporter (eller infopaneler) som du vill visa.

Obs! Sökvägarna måste avgränsas med hjälp av kolon (:). Mer information om hur du skapar rapportsökvägar finns i [Skapa anpassade rapporter för hemsida](#) (på sidan 1099).

5 Klicka på Visa ny HTML.

6 Kopiera HTML-koden till din applikation.

När du bäddat in HTML-koden i applikationen visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.

7 Ange inloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand för att komma åt dina rapporter eller infopaneler.

Mer information om rapporter hittar du i [Rapporter](#) (på sidan 697). Mer information om infopaneler finns i [Infopaneler](#) (på sidan 991).

Bädda in en widget för enkel lista

Med den här On Demand-widgeten kan du bädda in en enkel lista med poster i skrivbordsapplikationer som stöder webbwidgetar. Du kan också bädda in dem i portaler och på fristående webbsidor utan att logga in i Oracle CRM On Demand-applikationen. Widgeten för enkel lista visar genvägar till listor för standardposttyperna, förutom till Fond och Finansieringsbegäran.

Obs! Funktionen är endast tillgänglig i Oracle CRM On Demand om företagsadministratören har aktiverat den.

Så här bäddar du in enkla listor

- 1** Klicka på den globala länken Mina inställningar längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** Klicka på Bädda in CRM On Demand-innehåll i sektionen Data- och integreringsverktyg på din personliga hemsida.
- 3** I sektionen för widgeten för enkel lista väljer du en lista på menyn.
- 4** Kopiera HTML-koden till din applikation.
När du bäddat in HTML-koden i applikationen visas ett inloggningsfönster för Oracle CRM On Demand.
- 5** Ange inloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand för att komma åt din lista.
- 6** Klicka på Konfigurerar om du vill visa en annan lista.

Obs! Åtgärden ändrar den tillgängliga listan för den här sessionen. Du kan ändra listan så många gånger du vill under sessionen. Listan återgår till ursprungslistan när du loggar ut ur din session.

13 Arbeta med andra applikationer

Oracle CRM On Demand fungerar tillsammans med dessa applikationer som kan ge ytterligare funktioner:

- Oracle Offline On Demand

Du kan kopiera konton (och deras länkade kontakter och affärsmöjligheter), uppgifter och bokningar till Oracle Offline On Demand (Offline client) på din dator. På så vis kan du arbeta offline, utan att vara uppkopplad mot Internet. När du återansluter till Internet kan du ladda upp dina ändringar till företagets Oracle CRM On Demand-applikation.

- Oracle PIM Sync On Demand

Du kan kopiera dina kontakter, uppgifter och bokningar från Oracle CRM On Demand till Microsoft Outlook och Lotus Notes och vice versa. Efter att dessa poster uppdaterats kan du köra en synkroniseringssession för att se till att upprätthålla konsekvensen mellan de två applikationerna. Det är Oracle PIM Sync On Demand som ska användas vid synkroniseringen.

- Microsoft Outlook och Lotus Notes Email Integration

Via Oracle Outlook Email Integration On Demand och Oracle Notes Email Integration On Demand kan du koppla specifika e-postmeddelanden till konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- eller serviceärendeposter i Oracle CRM On Demand. Funktionen hjälper dig att lagra viktiga e-postmeddelanden tillsammans med de poster som de relaterar till.

- Microsoft Word

Du kan använda dina data i Oracle CRM On Demand för att skapa mottagaranpassning och e-massbrev i Microsoft Word med hjälp av Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Microsoft Excel

Med Oracle CRM On Demand Integration for Office kan du skapa förnybara offlinerapporter i Microsoft Excel, som innehåller data från Oracle CRM On Demand.

- Segmenteringsguiden

Du kan använda segmenteringsguiden till att generera kontaktsegment (dvs. listor över kontakter) baserat på en kombination av konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- och serviceärendefält i Oracle CRM On Demand.

Kontrollera systemkraven

Innan du installerar någon programvara måste du kontrollera att datorn uppfyller systemkraven. Mer information finns på [Oracle CRM On Demand-webbplatsen](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

Obs! Ytterligare information om systemkrav finns på de enskilda nedladdningssidorna för de olika klienterna för skrivbordsintegration.

Så här kontrollerar du systemkraven

- 1 Klicka på länken Mina inställningar på vilken sida som helst i Oracle CRM On Demand.
- 2 På den personliga hemsidan klickar du på länken Data- & integreringsverktyg.
- 3 På sidan Data- & integreringsverktyg klickar du på länken i sektionen för applikationen som du är intresserad av.
- 4 I sektionen Systemkrav på sidan som visas kontrollerar du att maskin- och programvara uppfyller de listade kraven.

Använda Offline Client

Med Oracle Offline On Demand (Offline client) kan du göra mycket av ditt arbete, som lägga till konton, uppdatera affärsmöjligheter som är länkade till konton, markera uppgifter som slutförda och samordna bokningar medan du inte är ansluten till Internet.

För att du ska kunna arbeta med Offline client måste du först installera klienten på din dator på det sätt som beskrivs i [Installera Offline Client](#) (på sidan 650). Därefter kopierar du eller laddar ned posterna från Oracle CRM On Demand till datorn. När du laddar ned poster kan du begränsa vilka poster du vill ta med, utifrån de kriterier som du konfigurerar.

Efter nedladdningen kan du visa eller uppdatera posterna samt skapa nya poster medan du arbetar offline. Användargränssnittet (UI) för Offline client liknar användargränssnittet för Oracle CRM On Demand, men Offline client innehåller endast delar av de funktioner som Oracle CRM On Demand har. Följande funktioner stöds inte i Offline client:

- **Affärsprocesshantering.** Eftersom Offline client fungerar som en fränkopplad klient stöder den inte serverbaserade funktioner som arbetsflöden, fältvalidering, anpassade standardvärden eller efterinställda standardvärden. Mer information finns i [Om fälthantering](#) (på sidan 1066).
- **Sidlayouter.** Baserat på gränserna i Microsoft Excel kan maximalt 250 fält visas i sidlayouten för Offline client. Eftersom Offline client ärver sidlayouter från onlinesidlayouten som är definierad för användaren påverkar den här gränsen även Offline client.
- **Flikvisning.** För att ladda ned poster till Offline client måste motsvarande posttypsflik visas som en del av användarens onlinefliklayout. Om du till exempel vill ladda ned konton till Offline client måste fliken Konton visas i Oracle CRM On Demand för användaren.

När du återansluter till Internet kan du ladda upp den nya postinformationen till företagets Oracle CRM On Demand. Processen som syftar till att bringa överensstämmelse mellan de båda postuppsättningarna kallas för *synkronisering*.

Obs! För att du ska kunna använda Offline client måste administratören konfigurera behörigheten Aktivera offlineåtkomst i din användarroll.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Vilka poster som du kan använda offline](#) (på sidan 649)
- [Installera Offline Client](#) (på sidan 650)
- [Ladda ned poster till Offline Client](#) (på sidan 653)
- [Ladda upp poster från Offline Client](#) (på sidan 656)
- [Om konfliktlösning med Offline Client](#) (på sidan 657)

Vilka poster som du kan använda offline

Du kan ladda ned en delmängd av den totala information som du har åtkomst till i Oracle CRM On Demand. I tabellen nedan visas vilka posttyper som du kan ladda ned eller upp och vilka poster som är länkade till dessa poster.

Den här primära posttypen	Innehåller de sekundära posttyperna efter ned- eller uppladdning	Vilka också innehåller tertiära posttyper
Konton	<ul style="list-style-type: none"> ■ Affärsmöjligheter 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontakter ■ Bokningar ■ Uppgifter
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontakter 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Slutförda aktiviteter 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Öppna aktiviteter 	
Kontakter	<ul style="list-style-type: none"> ■ Konton 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Affärsmöjligheter ■ Kontakter ■ Bokningar ■ Uppgifter
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Affärsmöjligheter 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontakter ■ Bokningar ■ Uppgifter
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Öppna aktiviteter 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Slutförda aktiviteter 	

Den här primära posttypen	Innehåller de sekundära posttyperna efter ned- eller uppladdning	Vilka också innehåller tertiära posttyper
	■ Kontaktrelationer	
Affärsmöjligheter	■ Kontakter	■ Konton ■ Kontakter ■ Bokningar ■ Uppgifter
	■ Öppna aktiviteter	
	■ Slutförda aktiviteter	

Installera Offline Client

Alla användare utom dem som har rollerna Servicerepresentant eller Serviceansvarig har som standard behörigheten Aktivera offlineåtkomst, för att de ska kunna installera Oracle Offline On Demand (Offline client) på sin stationära eller bärbara dator. Företagsadministratören kan konfigurera rollerna Servicerepresentant eller Serviceansvarig med behörighet för att installera Offline client med hjälp av rollhantering.

Innan du börjar. Kontrollera att datorn uppfyller de systemkrav som anges för Oracle Offline On Demand i Oracle CRM On Demand. Information om hur du kontrollerar systemkrav finns i [Arbeta med andra applikationer](#) (på sidan 647).

Installera Offline client

- 1 Logga in i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klicka på länken MySetup högst upp på vilken sida som helst.
- 3 På den personliga hemsidan klickar du på länken Data- & integreringsverktyg.
- 4 På sidan Data- & integreringsverktyg klickar du på länken Oracle Offline On Demand.
- 5 På sidan Oracle Offline On Demand läser du informationen och klickar sedan på länken Ladda ned Oracle Offline On Demand.
- 6 På den andra sidan för Oracle Offline On Demand läser du övrig information och klickar sedan på länken Ladda ned Oracle Offline On Demand.
- 7 I fönstret kan du:

- Klicka på Spara för att kopiera filen Offline_On Demand.exe till din hårddisk och sedan installera den när du är offline. (Rekommenderas)
- Klicka på Kör för att starta installationen. Du måste vara ansluten till Internet för att fortsätta med installationen.

8 Följ anvisningarna för att slutföra installationen.

9 Om du har kopierat filen öppnar du Offline_OnDemand.exe.

10 Om du efter att ha öppnat Offline_On Demand.xls får en fråga om aktivering av makron, var noga med att välja Aktivera makron och även välja alternativet att lita på makron från Oracle.

Om du har problem med att öppna Offline client när du använder Excel 2007 gör du något av följande:

- **Om ett kompatibilitetsfel visas.** Öppna Microsoft Excel. Klicka på Öppna och välj alternativet för offlineclient i programfönstret.
- **Om ett körtidsfel visas på skärmen eller om Offline client är öppen utan att du kan se det.** Gör något av följande:
 - a** Stäng Offline client.
 - b** Klicka på huvudmenyn för Excel högst upp på skärmen.
 - c** Välj Alternativ för Excel.
Fönstret för Alternativ öppnas.
 - d** Välj Säkerhetscenter i navigationsfönstret.
 - e** Klicka på Inställningar för säkerhetscenter.
Fönstret Inställningar för säkerhetscenter öppnas.
 - f** Välj Inställningar för ActiveX i navigationsfönstret.
 - g** Välj Aktivera alla kontroller utan begränsningar och utan att fråga.
 - h** Klicka på Makroinställningar i navigationsfönstret.
 - i** Välj Inaktivera alla makron utom digitalt signerade makron.
 - j** Klicka på OK och stäng Microsoft Excel.
 - k** Öppna Offline client.

Ställa in Offline Client

I det här avsnittet beskrivs hur du ställer in nedladdningsinställningarna i Oracle Offline On Demand via sidan Systeminformation.

Så här ställer du in systeminformationen i Offline Client

- 1 Öppna Offline client.
- 2 Öppna sidan Systeminformation genom att klicka på Hjälp och sedan på Information.
- 3 Ställ in systemet med hjälp av följande information:
 - **Användares inloggning-id.** Inloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand som användes under den senaste överföringen. Fältet fylls i automatiskt.
 - **Enkel inloggning-id.** Ange ditt id för enkel inloggning. Fyll bara i fältet om företaget använder enkel inloggning för Oracle CRM On Demand.
 - **Autentiseringstyp.** Välj en av följande typer av inloggning som måste användas i Offline client:
 - **Användares inloggning.** Ett meddelande i Offline client visas om att användaren ska ange standardinloggningsuppgifterna för Oracle CRM On Demand. Detta är standardinställningen.
 - **Användares inloggning/enkel inloggning.** Ett meddelande i Offline client visas om att användaren ska välja typen av inloggning som ska användas vid alla överföringar.
 - **Enkel inloggning.** Ett meddelande i Offline client visas om att användaren ska ange uppgifterna för enkel inloggning.
 - **Spara inställningar för nedladdning.** Välj Sant på menyn om du vill att Offline client ska spara den primära postlistan och inställningarna för möten och uppgifter i efterföljande nedladdningar. Om du väljer Sant sparas inställningarna för nästa lyckade nedladdning. Om du väljer Falskt visas ett meddelande om att du ska välja en primär postlista varje gång du laddar ned data.

Obs! Om den primära posttyplistan får ett nytt namn eller tas bort visas ett meddelande om att du ska välja en ny lista till nästa nedladdning.

 - **Nedladdad lista.** Detta är den senast nedladdade primära posttypen som valdes i fönstret Ladda ned till klient Offline. Inställningen är skrivskyddad.
 - **Nedladdade möten och uppgifter.** Detta är de senast nedladdade inställningarna för möten och uppgifter som valdes i fönstret ladda ned till klient Offline. Inställningen är skrivskyddad.
 - **Aktivera logg.** Välj Sant innan du överför data om du vill skapa en loggfil för kundtjänst.

Obs! Följande egenskaper på sidan Systeminformation är skrivskyddade: Nedladdningstid, On Demand-server, Protokoll, Offlineversion, Bygge, Operativsystem, Excel-version, Inloggning för proxyserver, Lösenord för proxyserver och Tidsgräns för nedladdning.
- 4 Klicka på knappen Hem när du vill gå tillbaka till Offline client.

Om att administrera Offline Client

Företagsadministratörer kan konfigurera inställningen Redigeringsbehörighet för offlineklient för Oracle Offline On Demand (Offline client) från sidan Företagsprofil i Oracle CRM On Demand.

Inställningen fastställer när redigeringsbehörigheten för poster är verifierad för en användare. Följande tre alternativ finns för inställningen Redigeringsbehörighet för offlineklient:

- **Verifiera vid uppladdning.** När posterna laddas upp från Oracle Offline On Demand till Oracle CRM On Demand verifieras redigeringsbehörigheten för en post. Den här inställningen rekommenderas för optimal prestanda.
- **Verifiera vid nedladdning.** När posten redigeras verifieras redigeringsbehörigheten för en post i Oracle Offline On Demand.
- **Ingen.** Om du väljer det här alternativet verifierar Oracle CRM On Demand redigeringsbehörigheten på samma sätt som med alternativet Verifiera vid nedladdning.

Mer information om sidan Företagsprofil finns i [Ställa in företagsprofil och globala standardvärden](#) (på sidan 1026).

Ladda ned poster till Offline Client

I det här avsnittet beskrivs hur du laddar ned poster till Oracle Offline On Demand (Offline client) och hur du sparar dina nedladdade inställningar i Oracle Offline On Demand.

Innan du börjar:

- I Oracle CRM On Demand lägger du upp de filtrerade listor du vill använda för att begränsa de konto-, kontakt- eller affärsmöjlighetsposter som laddas ned till din dator. Instruktioner för detta finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 71).
 - Du kan ladda ned 250 konton, 750 kontakter eller 750 affärsmöjligheter vid ett och samma tillfälle. Om antalet poster överstiger detta antal ombeds du minska antalet poster i nedladdningsbegäran. Minska antalet poster med hjälp av filtrerade listor.
- Obs!** Företagsadministratören kan begära en ökning av antalet poster som är tillgängliga för nedladdning. Om antalet ökas förlängs emellertid tiden det tar att slutföra nedladdningsprocessen.
- Datum och tid avgörs av de regionala inställningarna på din dator. I de regionala inställningarna kan du ändra standardformateringen för datum och klockslag. Avgränsare för datum och klockslag får inte vara samma. Om de är samma går det inte att ladda ned poster till Oracle Offline On Demand (Offline client). Du kan till exempel inte använda streck både för att avgränsa dagen och månaden för datum och för att avgränsa timmen och minuterna för klockslag.
 - Du måste vara ansluten till Internet för att ladda ned eller ladda upp posterna.

När du har installerat Offline client laddar du ned posterna som du vill använda när du arbetar offline. Den kompletta uppsättningen poster som du kan ladda ned består av posterna som du äger och posterna som delas med dig.

Obs! Aktivera makron i Office 2007 innan du börjar ladda ned dina poster.

Så här laddar du ned poster

- 1 Öppna Offline client.
- 2 Klicka på knappen Ladda ned.
- 3 Ange ditt användar-id och ditt lösenord för att logga in i Oracle CRM On Demand.

Obs! Du måste noga ställa in dina säkerhetsreferenser för Oracle CRM On Demand, inklusive säkerhetsfrågorna. Om du inte ställer in dina säkerhetsreferenser visas eventuellt ett meddelande om att sidan inte kunde hittas.

4 Gör något av följande:

- För konton väljer du vilka konton du vill ladda ned från listan.
- För kontakter väljer du vilken lista över kontakter du vill ladda ned från listan.
- För affärsmöjligheter väljer du vilken lista över affärsmöjligheter du vill ladda ned från listan.

Obs! Alla listor som du eller dina chefer skapat för dig visas i huvudpostlistan i Offline client.

5 Om du vill ladda ned möten och uppgifter som är associerade med din huvudposttyp väljer du de möten och uppgifter du vill ladda ned:

- **Mina standardmöten och uppgifter.** Detta är mötena och uppgifterna från de senaste 60 dagarna plus 6 månader framåt i tiden där du är ägaren, delegerad av användaren eller en användare i aktivitetsposten.
- **Mina utökade möten och uppgifter.** Detta är mötena och uppgifterna från det föregående året plus 6 månader framåt i tiden där du är ägaren, delegerad av användaren eller en användare i aktivitetsposten.
- **Mina standardmöten och uppgifter.** Detta är mötena och uppgifterna från de senaste 60 dagarna plus 6 månader framåt i tiden.
- **Utökade möten och uppgifter.** Detta är mötena och uppgifterna från det föregående året plus 6 månader framåt i tiden.
- **Kommande 7 dagar (samt de senaste 60 dagarna).** Detta är mötena och uppgifterna för de kommande 7 dagarna plus de senaste 60 dagarna.
- **Kommande 14 dagar (samt de senaste 60 dagarna).** Detta är mötena och uppgifterna för de kommande 14 dagarna plus de senaste 60 dagarna.
- **Kommande 21 dagar (samt de senaste 60 dagarna).** Detta är mötena och uppgifterna för de kommande 21 dagarna plus de senaste 60 dagarna.
- **Kommande 31 dagar (samt de senaste 60 dagarna).** Detta är mötena och uppgifterna för de kommande 31 dagarna plus de senaste 60 dagarna.
- **Kommande 60 dagar (samt de senaste 60 dagarna).** Detta är mötena och uppgifterna för de kommande 60 dagarna plus de senaste 60 dagarna.
- **Inga.** Inga möten eller uppgifter laddas ned.

Obs! De valda listorna över möten och uppgifter filtrerar bara aktiviteter på sekundär nivå, det vill säga bara de möten och uppgifter som är direkt relaterade till din valda huvudposttyp. Aktiviteter på tertiär nivå laddas alltid ned standardinställningarna för alla poster 60 dagar före aktuellt datum och 6 månader framåt i tiden.

Obs! Listorna för uppgifter och möten är fördefinierade i produkten och kan inte ändras.

6 Klicka på Ladda ner.

I förloppsfälten visas hur trestegsnedladdningsprocessen framskrider:

- a** Serverbegäran om att hämta data.
- b** Datainsamling för Offline client.
- c** Databearbetning i Offline client.

När processen är slutförd visas ett meddelande om att nedladdningen lyckats.

Tips! För att du lättare ska kunna avgöra om det inträffat några fel under en nedladdning kan du aktivera felloggning i Offline client. Om felloggning är aktiverad och ett felmeddelande visas kan du gå till offline-katalogen och läsa felloggen för det specifika felmeddelandet. Mer information om hur du aktiverar felloggning finns i [Ställa in Offline Client](#) (på sidan 651).

Så här sparar du dina inställningar för nedladdning i Oracle Offline On Demand

- 1** Öppna Offline client.
- 2** Öppna sidan Systeminformation genom att klicka på Hjälp och sedan på Information.
- 3** Välj Sant på menyn Spara inställningar för nedladdning.

Med hjälp av den här inställningen kan du spara de valda listorna vid efterföljande nedladdningar när du använder Oracle Offline On Demand. Då sparas både huvudpostlistan och inställningsvärdena för möten och uppgifter från föregående nedladdningar.

Lägga till och uppdatera poster i Offline Client

Du kan lägga till eller uppdatera poster i Oracle Offline On Demand (Offline client) och senare ladda upp dem till Oracle CRM On Demand.

Innan du börjar. Se till att tidszonen på din bärbara eller stationära dator är inställd på samma zon som används i Oracle CRM On Demand. Information om hur du visar tidszonen i Oracle CRM On Demand finns i [Uppdatera dina personliga uppgifter](#) (på sidan 622).

Du lägger till och uppdaterar poster på samma sätt i Offline client som i företagets Oracle CRM On Demand-applikation.

- Du kan lägga till poster från rutan Skapa i det vänstra åtgärdsfältet eller överallt där du ser knappen Nytt på en sida.
- Du kan uppdatera poster överallt där knappen eller länken Redigera förekommer.

Om företagsadministratören har angett Verifiera vid uppladdning i fältet Redigeringsbehörighet för offlineklient får alla poster knappen eller länken Redigera, och Oracle CRM On Demand verifierar din redigeringsbehörighet nästa gång du laddar upp poster från Offline client. Mer information om inställningen Redigeringsbehörighet för offlineklient finns i [Ställa in företagsprofil och globala standardvärden](#) (på sidan 1026).

Om du inte har rätt behörighet att redigera en post visas ett meddelande om att du inte har behörighet att ändra alla poster. I meddelandet anges att endast vissa poster laddades upp och du uppmanas att läsa mer i

loggfilen. I felmeddelandet finns en länk till den automatiskt genererade loggfilen som innehåller en lista med de poster som inte laddades upp, listade i transaktionsordning och därefter i postordning. Om du får ett felmeddelande fortsätter Oracle CRM On Demand ladda upp posterna som du har rätt behörighet för.

Tips! Informationen i fältet *Offline-status* till vänster visar hur många ändringar du gör medan du arbetar offline.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Ladda upp poster från Offline Client](#) (på sidan 656)

Ladda upp poster från Offline Client

Efter att du har lagt till eller uppdaterat poster i Oracle Offline On Demand (din Offline client) lägger du upp de nya uppgifterna i företagets Oracle CRM On Demand.

Obs! Om du vill ta bort poster tar du bort dem i Oracle CRM On Demand. Ta inte bort poster i Offline client. Och om du vill överföra ägandet av en post från dig själv till en annan medarbetare laddar du först upp kontot till Oracle CRM On Demand, och ändrar sedan ägaren i Oracle CRM On Demand.

Innan du börjar. Du måste vara ansluten till Internet för att ladda ned eller ladda upp dina poster.

Så här laddar du upp poster

- 1 Klicka på knappen *Ladda upp* i Offline client.
- 2 Logga in i Oracle CRM On Demand.
Ett förloppsfält visas, följt av ett meddelande om att uppladdningen genomförts. Om du får ett felmeddelande fortsätter uppladdningsprocessen men de poster som har ändringar som står i konflikt med varandra ignoreras.
- 3 När uppladdningen är klar uppmanas du att göra en nedladdning.
Obs! Du måste ladda ned en ny datauppsättning. I annat fall skrivskyddas Offline client.
- 4 Klicka på *Ja* och fortsätt med nedladdningen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Lägga till och uppdatera poster i Offline Client](#) (på sidan 655)
- [Om konfliktlösning med Offline Client](#) (på sidan 657)

Om konfliktlösning med Offline Client

Konflikter uppstår på fältnivå när samma fält i samma post har uppdaterats i Oracle CRM On Demand och i Oracle Offline On Demand (Offline client). En annan person kan exempelvis uppdatera en e-postadress i Oracle CRM On Demand samtidigt som du uppdaterar samma adress i Offline client. En sådan konflikt upptäcks vid synkronisering.

Den ändring som görs i Oracle CRM On Demand har som standard företräde. Om det inte skulle gå att lösa ett fel enligt den regeln måste du lösa problemet manuellt. Du kan granska felen i filen UploadError i Offline On Demand-katalogen eller skriva ut filen.

Felen sparas i en loggfil som finns i samma katalog som Offline client. Formatet på loggfilens namn (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) anger vilket datum som ändringarna gjordes, till exempel UploadErrors2009-10-22.html.

Tips! Du kan rätta felen genom att skriva ut loggfilen och göra dina ändringar i Oracle CRM On Demand.

Synkronisera med PIM

Du kan synkronisera kontakter, bokningar och uppgifter mellan Oracle CRM On Demand och följande PIM:

- Microsoft Outlook
- Lotus Notes

På så sätt kan du uppdatera kontaktposter, schemalägga bokningar och skapa att-göra-listor i valfri applikation och sedan synkronisera informationen.

Obs! Företagsadministratören ställer in och aktiverar åtkomsten till Oracle PIM Sync On Demand.

Om synkronisering av flera användare

PIM Sync client har stöd för flera användare som synkroniserar från samma dator, eller för samma användare som synkroniserar från flera datorer. Användarna måste inte synkronisera från sina egna datorer, men ett användar-id kan inte synkronisera från fler än en dator samtidigt. Det leder till dataskador.

Obs! Användarna måste vara inloggade på Windows på datorn de försöker synkronisera från.

Om stöd för Unicode

PIM Sync client har stöd för några av de språk som stöds i Oracle CRM On Demand. Användargränssnittet för PIM Sync client finns tillgängligt på tyska, italienska, brittisk engelska, amerikansk engelska, spanska, franska, japanska, förenklad kinesiska, koreanska, portugisiska och traditionell kinesiska. Det har även stöd för data som synkroniseras på dessa språk.

Om kontakter

Nya och uppdaterade kontaktposter synkroniseras mellan PIM-applikationen och Oracle CRM On Demand.

Synkronisera teamkontakter. Som standard synkroniseras kontakter som du äger i PIM Sync client. Om du också vill synkronisera kontakter som du har tillgång till via ett team, det vill säga kontakter som ägs av

andra, markerar du kryssrutan Aktivera synkronisering av teamkontakter (under Mer Information i Personlig preferens).

Ta bort kontakter. När du vill ta bort kontakter ska du göra det från Oracle CRM On Demand, inte från PIM-applikationen. I annat fall läggs kontakterna från Oracle CRM On Demand till i PIM-applikationen igen vid nästa synkronisering.

Adressinformation. Fälten för företagsadress i PIM-applikationen mappas till de alternativa adressfälten i Oracle CRM On Demand. Information om hemadress synkroniseras inte.

Matcha kontoinformation. Du kanske har ett konto eller företag som är associerat med en kontakt i PIM-applikationen. Under synkroniseringen försöker PIM-applikationen att matcha kontot eller företaget med ett befintligt konto i Oracle CRM On Demand. I PIM-applikationen kan du söka efter konton med oskarp matchning.

Obs! Oskarp matchning aktiveras som standard när Oracle CRM On Demand konfigureras för ett nytt företag. Om användarrollen har rätt behörighet kan du inaktivera oskarp matchning i företagsprofilen. Om du vill inaktivera oskarp matchning markerar du kryssrutan Inaktivera utökad kontoassociation för PIM-synk i sektionen Säkerhetsinställningar för företag på sidan Företagsprofil. Information om hur du ändrar inställningarna för företagsprofilen finns i [Ställa in företagsprofil och globala standardvärden](#) (på sidan 1026).

Om oskarp matchning har inaktiverats söker PIM Sync client efter en exakt matchning för det begärda kontot och utför följande åtgärder:

- Om enbart ett konto påträffas associerar PIM Sync client det begärda kontot med kontot som hittats.
- Om fler än ett konto påträffas associerar PIM Sync client det begärda kontot med ett konto från sökresultaten, utan angiven plats.
- Om fler än ett kontot påträffas, och alla konton har angivna platser, skapas ett nytt konto för det begärda kontot i PIM Sync client och detta konto används.

Warning! Du bör inte avaktivera oskarp matchning. Om du gör det skapas det dubletter av alla poster som inte är identiska vid matchningen i PIM Sync client.

Om oskarp matchning har aktiverats utförs följande åtgärder i PIM Sync client:

- En sökning görs efter en exakt matchning för kontot. Detta är samma åtgärd som utförs när oskarp matchning har inaktiverats.
- Om ingen exakt matchning returneras, utförs ytterligare en sökning i PIM Sync client, den här gången med inbäddade jokertecken för matchningar som liknar söksträngen.

Om kontonamnet t.ex. innehåller specialtecken som understreck, komma och punkt. ersätts de med jokertecken, t.ex. asterisker, vid matchningen i PIM Sync client. Det innebär att vid en sökning i PIM Sync client efter ett konto som kallas I.B.M. Hardware Division kan ett konto som Italian BM Hardware Division 132426 returneras som en matchning.

Om namnet inte innehåller specialtecken placeras automatiskt ett jokertecken sist i det begärda kontonamnet i PIM Sync client. Det innebär att vid en sökning i PIM Sync client efter ett konto som kallas IBM Hardware Division kan ett konto som IBM Hardware Division (Global Operation) returneras som en matchning.

- Om ingen liknande matchning returneras, skapas och används ett nytt konto i PIM Sync client för det begärda kontot.

Om kryssrutan Inaktivera kontoassociation för PIM-synk har markerats i företagsprofilen, har sökning efter en kontomatchning inaktiverats. Istället fyller PIM Sync client på fältet PIM, företagsnamn i kontaktposten.

Obs! Oskarp matchning är skiftlägeskänslig. Om oskarp matchning har inaktiverats, måste användarna verifiera att det begärda kontot är korrekt associerat med det matchade kontot.

Om bokningar och uppgifter

Nya, uppdaterade eller borttagna boknings- och uppgiftsposter synkroniseras mellan PIM-applikationen och Oracle CRM On Demand.

Påminnelser. Påminnelsen i PIM som informerar dig om kommande bokningar, exempelvis en påminnelse 15 minuter innan, eller om uppgifter vars giltighetsdatum passerats finns inte i Oracle CRM On Demand. Därför måste du manuellt konfigurera påminnelsefunktionen i PIM-applikationen för eventuella nya bokningar eller uppgifter som skapas i Oracle CRM On Demand och sedan kopieras till PIM-applikationen under synkroniseringen.

Länkade poster. Om ett möte eller en uppgift är kopplad till en kontakt, ett konto, en affärsmöjlighet, ett kundämne, en kampanj eller ett serviceärende i Oracle CRM On Demand, visas posttypen på den första raden i fältet Innehåll i Microsoft Outlook. Exempelvis:

Rör: Kontakt: Maria Svensson; Konto: Företaget AB; Serviceärende: Tillhandahåll uppgradering.

Eftersom informationen i fältet Rör listar de poster som är kopplade till bokningen eller uppgiften, påverkar ändringar av informationen inte Oracle CRM On Demand. Till skillnad från annan information som visas i fältet Innehåll, kopieras raden Rör inte till fältet Beskrivning i Oracle CRM On Demand.

Obs! PIM Sync client synkroniserar inte kontakter för en mötespost eller för andra mötesdeltagare. Det är bara mötets ägare som synkroniseras.

Gruppmöten. Medarbetarna på företaget kan skapa ett gruppmöte i PIM-applikationen och sedan lägga till det i Oracle CRM On Demand under synkroniseringen. Om du tar bort mötet i Oracle CRM On Demand och sedan synkroniserar med PIM-applikationen på nytt, sker något av följande:

- Om du är ägare till posten (det var du som konfigurerade mötet), tas mötet bort från din PIM-kalender. Gruppmötet ligger dock kvar i deltagarnas PIM-kalendrar.
- Om du inte är ägare till gruppmötet utan är en av deltagarna, tas mötet också bort från din PIM-kalender. Ditt namn finns dock kvar på deltagarlistan i andras PIM-kalendrar.

Återkommande möten och uppgifter. Du måste hantera återkommande möten med hjälp av PIM-applikationen. Under synkroniseringen överförs återkommande möten till Oracle CRM On Demand och visas i kalendern. Alla uppdateringar och borttagningar du gör i PIM-applikationen synkroniseras fortsättningsvis mellan de två applikationerna.

Varje förekomst av en återkommande uppgift visas som en separat uppgift i Oracle CRM On Demand. Om du ändrar en individuell uppgiftspost i Oracle CRM On Demand, bevaras ändringen. Den skrivs inte över under efterföljande synkroniseringar.

Högsta antal poster. För att förkorta synkroniseringstiden finns en maxgräns för antalet återkommande bokningar och uppgifter som skapas i Oracle CRM On Demand. Detta visas i följande tabell.

Upprepningsfrekvens	Postgräns
Dagligen	31
Veckovis	53

Upprepningsfrekvens	Postgräns
Månadsvis	13
Kvartalsvis	5
Årligen	2
Övrigt	50

Om du exempelvis har en daglig bokning i Microsoft Outlook och synkroniserar den 1 mars, skapas 31 dagliga möten i Oracle CRM On Demand (1 mars-31 mars). Om du synkroniserar igen en vecka senare (den 8 mars), skapas 31 dagliga bokningar, men den här gången sträcker de sig från 8 mars-7 april.

Om synkroniseringsmotorn och fältmappning

I det här avsnittet beskrivs hur matchande poster identifieras i synkroniseringsmotorn och hur fältmappningen, som krävs vid synkronisering, fungerar.

Identifiera matchande poster

När du kör den första synkroniseringen mellan Oracle CRM On Demand och PIM-applikationen matchas poster i PIM-applikationen och Oracle CRM On Demand i synkroniseringsmotorn med hjälp av vissa nyckelfält.

När du lägger till nya kontakter eller uppdaterar kontonamnet för en befintlig kontakt utförs en oskarp matchning i Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) för kontot och kontaktnamnen. Detta aktiveras som standard när Oracle CRM On Demand ställs in första gången för ett nytt företag. Skillnader i interpunktion och bruk av versaler och gemener ignoreras vid matchningen i PIM Sync client. Mer information om oskarp matchning finns i [Synkronisera med PIM](#) (på sidan 657).

Följande regler används för att fastställa om två namn är likadana:

- Skiftläge ignoreras.
- Interpunktion ignoreras.
- Blanksteg ignoreras.

Om du till exempel har Johan Svensson som en kontakt i Microsoft Outlook och JOHAN SVENSSON som en kontakt i Oracle CRM On Demand behandlas dessa som en post i synkroniseringsmotorn. Dessutom behandlas följande varianter av ett specifikt kontonamn (kopplat till kontakter) som matchningar i synkroniseringsmotorn, och därmed som en post: TYC, T.Y.C, tyc.

Varning! Om du använder Oracle PIM Sync On Demand när följande företagsprofilinställningar är inställda i Oracle CRM On Demand (dvs. när oskarp matchning är avaktiverat) ignoreras inte skillnader i interpunktion och bruk av versaler och gemener vid matchningen i PIM Sync client, vilket innebär att det skapas dubletter av alla poster som inte är identiska:

- Avaktivera utökad kontoassociering för PIM-synk
- Avaktivera kontoassociering för PIM-synk

I följande tabell visas vilka fält som är nyckelfält för synkronisering, vilka fält som är obligatoriska och hur fälten mappas mellan Oracle CRM On Demand och Outlook eller Lotus Notes.

Fältnamningarna är fasta och kan inte ändras. De fält som inte räknas upp här mappas inte - information hämtas inte från någon av applikationerna.

Oracle CRM On Demand Kontaktfält	Kontaktfält i Microsoft Outlook	Kontaktfält i Lotus Notes
Assistent	Assistent	Assistent
Assistent, telefonnr	Assistent, telefonnummer	Assistent, telefonnr
Konto	Företag (Detta är ett nyckelfält för synkronisering som används för att urskilja en posts unika egenskaper.)	Företag
Kontakt, ort	Företagsadress, ort	Företag, ort
Kontakt, land	Företagsadress, land	Företag, land
Kontakt, delstat/provins	Företagsadress, delstat	Företag, delstat
Kontakt, adress 1	Företagsadress, gata	Företag, gata
Kontakt, postnr	Företagsadress, postnr	Företag, postnr
Avdelning	Avdelning	Avdelning
Beskrivning	Kaross	Kommentar
E-post	E-postadress 1	E-postadress
Titel	Rubrik	Rubrik
Förnamn (obligatoriskt)	Förnamn (obligatoriskt)	Förnamn
Mellannamn	Mellannamn (Detta är ett nyckelfält för synkronisering som används för att urskilja en posts unika egenskaper.)	Mellannamn
Efternamn (obligatoriskt)	Efternamn (obligatoriskt)	Efternamn
Telefonnr, arbete	Företag, telefonnummer	Telefon, arbete
Faxnr, arbete	Företag, faxnummer	Fax, arbete

Oracle CRM On Demand Kontaktfält	Kontaktfält i Microsoft Outlook	Kontaktfält i Lotus Notes
Mobiltelefonnr	Mobiltelefonnummer	Mobiltelefon
Befattning	Befattning	Befattning
Privat	Privat	Privat

Fält för möten i Oracle CRM On Demand	Fält för möten i Microsoft Outlook	Fält för möten i Lotus Notes
Beskrivning	Kaross	Beskrivning
Sluttid (endast datumdelen) (obligatoriskt)	Slutdatum	Slutdatum
Sluttid (endast tidsdelen) (obligatoriskt)	Sluttid	Sluttid
Plats	Plats	Plats
Privat	Privat	Markera som privat
Starttid (endast datumdelen) (obligatoriskt)	Startdatum (Detta är ett nyckelfält för synkronisering som används för att urskilja en posts unika egenskaper.)	Startdatum
Starttid (endast tidsdelen) (obligatoriskt) (obligatoriskt)	Starttid	Starttid
Ämne (obligatoriskt)	Ämne (Detta är ett nyckelfält för synkronisering som används för att urskilja en posts unika egenskaper.)	Ämne

Fält för uppgifter i Oracle CRM On Demand	Fält för uppgifter i Microsoft Outlook	Fält för uppgifter i Lotus Notes
Slutförd	Slutförd	Slutförd
Beskrivning	Kaross	Beskrivning
Sista datum (obligatoriskt)	Sista datum	Sista datum
Prioritet (obligatoriskt)	Prioritet	Prioritet
Privat	Privat	Markera som privat
Status	Status	
Ämne (obligatoriskt)	Ämne (Detta är ett nyckelfält för synkronisering som används för att urskilja en posts unika egenskaper.)	Ämne

Obs! Om de obligatoriska fälten inte är ifyllda skapas ingen post vid synkroniseringen och den här informationen registreras i loggfilen.

Synkronisera dina data mellan Oracle CRM On Demand och din PIM

När du vill börja synkronisera dina data mellan Oracle CRM On Demand och din PIM utför du följande uppgifter:

- 1 Bekräfta att Oracle CRM On Demand uppfyller systemkraven. Mer information om de PIM-applikationer och versioner som stöds finns i [Systemkrav för 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 Ladda ned och installera Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client). För att kunna ladda ned och använda PIM Sync client måste din användarroll ha behörigheten Aktivera PIM-synkroniseringsåtkomst. Om alternativet Oracle PIM Sync On Demand inte är tillgängligt under Data- och integreringsverktyg i Mina inställningar kontaktar du din företagsadministratör. Mer information finns i [Installera och avinstallera Oracle PIM Sync On Demand](#) (finns "Installera och avinstallera Oracle PIM Sync On Demand" på sidan 665).
- 3 Konfigurera inställningarna för PIM Sync client. Se [Konfigurera synkroniseringsinställningar för PIM Sync Client](#) (finns "Konfigurera inställningar för PIM Sync Client-synkronisering" på sidan 666).

- 4 Definiera din PIM Sync client-profil. Se [Konfigurera synkroniseringsinställningar för PIM Sync Client](#) (finns "[Konfigurera inställningar för PIM Sync Client-synkronisering](#)" på sidan 666).
- 5 Granska hur dina synkroniserade data kommer att hanteras. Se [Granska synkroniseringsresultat](#) (på sidan 672).
- 6 Utför den första synkroniseringen. Se [Köra första synkroniseringen med Oracle PIM Sync On Demand](#) (på sidan 671).

Köra första synkroniseringen med PIM

När du vill köra den första synkroniseringen mellan Oracle CRM On Demand och din PIM-applikation måste du utföra följande tre steg:

- 1 Installera Oracle PIM Sync On Demand (se [Installera och avinstallera Oracle PIM Sync On Demand](#) (på sidan 665)).
- 2 [Konfigurera inställningar för PIM Sync Client-synkronisering](#) (på sidan 666)
Obs! Du kan skapa filter i det här steget.
- 3 [Köra den första synkroniseringen med Oracle PIM Sync On Demand](#) (finns "[Köra första synkroniseringen med Oracle PIM Sync On Demand](#)" på sidan 671).

När du synkroniserar data kan du använda filter för att synkronisera en delmängd av en post baserat på villkor som du själv anger. Om du till exempel planerar att besöka en viss region i landet och vill synkronisera kontakterna för de områden som du ska besöka, eller om du bara vill ta med dig kontaktuppgifter för vissa kunder, kan du skapa filter för att begränsa antalet poster.

Innan du börjar:

- Anslut till Internet.
- Kontrollera att datorn uppfyller de systemkrav som anges för Oracle PIM Sync On Demand i Oracle CRM On Demand. Information om hur du kontrollerar systemkrav finns i [Arbeta med andra applikationer](#) (på sidan 647).
- Välj ett filter i PIM Sync client för att utelämnas personliga uppgifter innan du gör den första synkroniseringen. Annars kommer posterna att markeras som personliga i Oracle CRM On Demand och tas bort från din PIM-applikation.
- Om du tänker dela en kontakt med olika användare i applikationen och sedan synkronisera kontaktuppgifterna med en mobiltelefon ska du se till att markera kryssrutan Aktivera synkronisering av teamkontakter (under Mer Information under Personlig preferens).
- Om du tänker skapa ett filter som gör att dina personliga poster inte läggs till i Oracle CRM On Demand ska du se till att markera kryssrutan Privat (längst ned till höger bland postinformationen) för dina personliga uppgifter, möten och kontakter i din PIM-applikation.
- Eftersom data mappas till särskilda fält i varje applikation måste du se till att dina data är rätt upplagda i lämpliga fält. Om du till exempel tar med landet i fältet Delstat i Outlook kommer det inte att matcha listrutealternativen i Oracle CRM On Demand och därmed inte läggas till i posten i Oracle CRM On Demand. I efterföljande synkroniseringar kommer den här typen av fel att behandlas som en konflikt.

- Specialtecken som varumärkessymbolen och eurosymbolen visas eventuellt inte korrekt vid synkronisering av data mellan PIM-applikationen och Oracle CRM On Demand.
- Se till att tidszonen i Oracle CRM On Demand är inställd på samma zon som används i din PIM-applikation. Information om hur du ställer in tidszonen i Oracle CRM On Demand finns i [Uppdatera dina personliga uppgifter](#) (på sidan 622).

Varning! Om du ändrar tidszonen (till exempel om du ställer in datorns klocka så att den stämmer överens med en annan region när du är ute och reser) måste du stänga PIM Sync client och sedan öppna det igen. Genom att stänga och sedan på nytt öppna PIM Sync client synkroniseras tiden för dina uppgifter och bokningar i Oracle CRM On Demand så att de stämmer.

Installera och avinstallera Oracle PIM Sync On Demand

Om du vill synkronisera information mellan Oracle PIM Sync On Demand och en PIM-applikation som stöds måste du installera Oracle PIM Sync On Demand. I det här avsnittet beskrivs hur du installerar och avinstallerar Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client).

Obs! Om du vill installera och köra PIM Sync client måste du ha administratörsbehörighet att installera program på din dator. För närvarande går det inte att fjärrinstallera Oracle PIM Sync On Demand.

Så här installerar du Oracle PIM Sync On Demand

- 1 Logga in i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klicka på länken Mina inställningar högst upp på vilken sida som helst.
- 3 På den personliga hemsidan ska du klicka på länken Data- & integreringsverktyg.
- 4 På sidan Data- & integreringsverktyg klickar du på länken Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 På sidan Oracle PIM Sync On Demand läser du informationen och klickar sedan på Ladda ned Oracle PIM Sync On Demand.
- 6 På nästa Oracle PIM Sync On Demand-sida läser du mer information och klickar på Ladda ned Oracle PIM Sync On Demand.
- 7 I fönstret som visas gör du något av följande:
 - Klicka på Spara för att kopiera filen till din hårddisk där du senare kan slutföra installationen när du är offline. (Rekommenderas)
 - Klicka på Öppna för att starta installationen. Du måste vara ansluten till Internet för att fortsätta med installationen.
- 8 Extrahera ZIP-filerna.
- 9 Öppna den mapp där du har extraherat ZIP-filerna och klicka på Setup.exe för att starta installationsguiden.

10 Följ anvisningarna för att slutföra installationen.

Obs! Om du redan har en version av Oracle PIM Sync On Demand installerad på din dator måste du avinstallera den innan du installerar den nya versionen.

Så här avinstallerar du Oracle PIM Sync On Demand

- På Start-menyn väljer du Alla program, Oracle CRM On Demand, Avinstallera Oracle PIM Sync On Demand.

Konfigurera inställningar för PIM Sync Client-synkronisering

I följande avsnitt beskrivs hur du konfigurerar synkroniseringsinställningar i Oracle PIM Sync On Demand, däribland hur du skapar filter.

Så här konfigurerar du synkroniseringsinställningar med hjälp av inställningsguiden.

- 1** På Start-menyn väljer du Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand och sedan Oracle PIM Sync On Demand.
- 2** I fönstret Oracle PIM Sync On Demand klickar du på Installation.
- 3** I fönstret Oracle PIM Sync On Demand anger du de inloggningsuppgifter och lösenord som du använder för att logga in i Oracle CRM On Demand och klickar sedan på Applikationsinställningar.
- 4** I inställningsfönstret för Oracle PIM Sync On Demand väljer du de posttyper som du vill synkronisera och klickar sedan på inställningsguiden.

Då startar inställningsguiden för Oracle PIM Sync On Demand. Denna guide använder du för att konfigurera Oracle PIM Sync On Demand för en vald posttyp, med valmöjligheten att konfigurera alla posttyper.

- 5** I fönstret för skrivbordsapplikationen väljer du din PIM-applikationstyp i listan med tillgängliga applikationer. Klicka därefter på Nästa.
- 6** I fönstret Vad som ska synkroniseras väljer du de informationstyper som du vill synkronisera. Klicka därefter på Nästa.
- 7** I fönstret Vad som ska synkroniseras väljer du i vilken riktning du vill synkronisera data mellan Oracle CRM On Demand och din PIM-applikation.

När du använder Oracle PIM Sync On Demand kan du konfigurera riktningen för datasynkronisering på två sätt:

- **Tvåvägssynkronisering.** Med detta alternativ färdas informationen åt två håll: data i Oracle CRM On Demand kopieras till din PIM-applikation och data som du har lagt till, redigerat eller raderat i din PIM-applikation laddas upp till Oracle CRM On Demand.
- **Envägssynkronisering.** Med detta alternativ färdas informationen endast åt ett håll, och du kan importera eller exportera data i en riktning. Vid exporter överförs data endast från Oracle CRM On

Demand till din PIM-applikation. Vid importer överförs data endast från din PIM-applikation till Oracle CRM On Demand. Om du vill ersätta alla data i målapplikationen markerar du kryssrutan Ersätt alla data i målapplikationen. Alternativet är endast tillgängligt för envägssynkronisering.

Obs! När du växlar mellan envägssynkronisering och tvåvägssynkronisering tar synkroniseringsmotorn bort din tidigare synkroniseringshistorik och gör en ny synkronisering. I det här fallet använder synkroniseringsmotorn nyckelfälten för att fastställa om en likartad post i PIM-applikationen och Oracle CRM On Demand faktiskt är samma post. Om något av nyckelfälten inte matchar, skapar synkroniseringsmotorn en ny post i både PIM-applikationen och i Oracle CRM On Demand. Den nya posten innehåller de skillnader som påträffades under den nya synkroniseringen, vilket kan leda till att dubbla poster skapas i PIM-applikationen eller i Oracle CRM On Demand.

- 8** Klicka på Nästa.
- 9** I fönstret När synkroniseringen ska göras väljer du om du vill synkronisera data manuellt eller automatiskt mellan Oracle CRM On Demand och din PIM-applikation. Klicka därefter på Nästa.
- 10** I fönstret Mötesalternativ väljer du den användarprofil och det datumintervall för Oracle CRM On Demand som du vill använda under synkroniseringen av mötesdata. Klicka därefter på Nästa.
- Obs!** Du bör använda standardinställningen, Överför endast kommande poster.
- 11** Välj de inställningar som du vill använda i utbytet av data med Oracle CRM On Demand.
- Obs!** Kontakta företagsadministratören om du vill ha mer information om dina inloggningskriterier.
- 12** Klicka på Nästa och sedan på Slutför.

I följande procedur beskrivs hur du konfigurerar ytterligare synkroniseringsinställningar.

Så här konfigurerar du ytterligare synkroniseringsinställningar

- 1** I fönstret Oracle PIM Sync On Demand anger du de inloggningsuppgifter och lösenord som du använder för att logga in i Oracle CRM On Demand och klickar sedan på Applikationsinställningar.
- 2** I inställningsfönstret för Oracle PIM Sync On Demand markerar du den posttyp som du vill synkronisera och klickar sedan på Inställningar.
- 3** I inställningsfönstret väljer du den skrivbordsapplikation som du vill synkronisera med och klickar sedan på Avancerad.
- 4** På fliken Hur synkroniseringen ska göras väljer du riktningen för datasynkroniseringen mellan Oracle CRM On Demand och din PIM-applikation.
- 5** På fliken När synkroniseringen ska göras väljer du om du vill synkronisera data automatiskt eller manuellt mellan Oracle CRM On Demand och din PIM-applikation.
- 6** På fliken för informationstyp (till exempel fliken Möten) väljer du följande alternativ:
 - a** När det gäller alternativet Bekräftelser ska du välja om du vill visa en bekräftelsedialogruta som visar det antal poster som raderades eller ändrades eller båda.

- b** Välj alternativet Konfliktlösning och hur du vill att konflikter ska lösas.

En datakonflikt uppstår när två poster innehåller samma värden i nyckelfälten. Mer information om dessa alternativ finns i [Om konfliktlösning i PIM](#) (finns "Om konfliktlösning med PIM" på sidan 673).

- c** Välj alternativet Filter för att begränsa omfattningen av de data som synkroniseras. Antingen behåller du standardalternativet Inga valda eller så skapar du ett nytt filter baserat på de mappade fälten mellan Oracle CRM On Demand och din PIM-applikation.

Mer information om identifiering av matchande poster finns i [Om synkroniseringsmotorn och fältmappning](#) (på sidan 660).

Warning! Om du väljer filtret Exkludera personliga uppgifter kan dina personliga poster tas bort i samband med efterföljande synkroniseringar. Om du vill utelämna dina privata poster skapar du ett nytt filter med hjälp av fältet Privat i Outlook.

- d** Välj Mappning för att identifiera vilka informationstyper och mappar som du vill synkronisera. Klicka på Mappa för att öppna fönstret Mappningsinställning.

- 7** På fliken Oracle CRM On Demand anger du åtkomstinställningarna för att synkronisera data mellan Oracle CRM On Demand och din PIM-applikation.

- 8** Du kan när som helst klicka på OK för att spara dina ändringar och återgå till inställningsfönstret.

- 9** Klicka på OK igen, för att återgå till det första inställningsfönstret.

- 10** Upprepa steg 2 till och med 9 för varje posttyp.

- 11** Klicka på Stäng för att avsluta inställningsfönstret.

I följande procedur beskrivs hur du skapar ett filter.

Så här skapar du ett filter:

- 1** Gå till fönstret Konfiguration i Oracle PIM Sync On Demand:

- a** I fönstret Oracle PIM Sync On Demand anger du de inloggningsuppgifter och lösenord som du använder för att logga in i Oracle CRM On Demand. Klicka sedan på Applikationsinställningar.
- b** I konfigurationsfönstret för Oracle PIM Sync On Demand markerar du den informationstyp som du vill synkronisera och klickar sedan på Inställningar.
- c** I inställningsfönstret väljer du den PIM-applikation som du vill synkronisera med (exempelvis Microsoft Outlook) och klickar sedan på Avancerad.

- 2** Klicka på en informationstypsflik, till exempel Kontakter.

- 3** Välj alternativet Filter.

- 4** Klicka på Nytt.

- 5 Ange ett namn för filtret (till exempel Endast kontokontakter).
 - 6 Lägg upp villkoren för filtret:
 - a Klicka på knappen Fält och välj en kategori från listan (till exempel Företagsnamn).
 - b Välj en operator (till exempel Börjar med).
 - c Ange vid behov det första värdet som du vill matcha.
Om du till exempel konfigurerar ett filter baserat på *Företagsnamn*, med villkoret *innehåller*, kan du sedan ange det företagsnamn du vill att filtret ska visa först, till exempel *Oracle*.
 - d Klicka på Lägg till i listan.
 - e (Valfritt) Upprepa dessa steg för att lägga till fler värden eller fler villkor i filtret.
 - 7 Lägg upp regler för filtret:
 - a Klicka på fliken Regler.
 - b Välj något av följande alternativ:
 - Alla villkor måste vara uppfyllda
 - Ett eller fler villkor måste vara uppfyllda
 - c Klicka på OK.
Det nya filtret som du konfigurerat är markerat i listan.
 - 8 (Valfritt) I filterlistan markerar du kryssrutan Radera alla data som inte matchar filtret från Oracle CRM On Demand.
Synkroniseringsmotorn ignorerar dessa poster tills filtervillkoren är uppfyllda eller filtret tas bort eller inaktiveras. Du kan använda denna inställning om dubbla poster genereras under synkroniseringen.
 - 9 Klicka på OK i fönstret Avancerade inställningar.
 - 10 Klicka på OK igen, för att återgå till det första inställningsfönstret.
 - 11 Klicka på Stäng för att avsluta inställningsfönstret.
 - 12 Om du vill använda filtret och köra synkroniseringsprocessen nu klickar du på knappen Synkronisera nu.
Om inga filter har valts synkroniseras alla poster. Du kan ange endast ett filter för varje informationstyp, men filtret kan ha flera villkor.
- Obs!** Filter utvärderas och tillämpas på poster från både PIM-applikationen och Oracle CRM On Demand. Därför kan du endast använda mappade fält för filtrering, och det är bara de poster som uppfyller dina angivna kriterier som synkroniseras mellan de två applikationerna.

Om att administrera Oracle PIM Sync On Demand

Företagsadministratörer kan konfigurera följande Oracle PIM Sync On Demand-inställningar från sidan Företagsprofil i Oracle CRM On Demand:

- Alternativ webbadress för nedladdning för PIM-synk
- Inaktivera åtkomst till nedladdningssidan för PIM-synk
- Inaktivera utökad kontoassociation för PIM-synk
- Inaktivera kontoassociation för PIM-synk

Mer information om inställningarna och om sidan Företagsprofil finns i [Konfigurera företagsprofil och globala standardinställningar](#) (finns "[Ställa in företagsprofil och globala standardvärden](#)" på sidan 1026).

Definiera när synkroniseringssessioner ska inträffa

Du kan ange att Oracle CRM On Demand ska köra synkroniseringssessioner automatiskt eller manuellt, dvs. endast när du klickar på Synka.

Så här kör du automatiska synkroniseringssessioner

- 1 Från Start-menyn väljer du Oracle CRM On Demand och sedan Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 I fönstret Oracle PIM Sync On Demand klickar du på Installation.
- 3 Klicka på Applikationsinställningar.
- 4 I inställningsfönstret för Oracle PIM Sync On Demand klickar du på Inställningar.
- 5 Klicka på Avancerat i fönstret Inställningar.
- 6 Välj fliken När synkningen ska ske i fönstret Avancerat.
- 7 Använd följande information för att fylla i synkroniseringskraven:
 - **Synkronisera tiden efter minuter.** Välj Varje och använd sedan uppåt- och nedåtpilarna för att välja tidsintervallen. Du kan skriva in de önskade tidsintervallen manuellt i tidsfälten. Standardinställningen för alternativet är: Var 30 minut.
 - **Synkronisera tiden efter dag.** Välj Varje och använd sedan uppåt- och nedåtpilarna för att ange dag, veckodag, veckoslutsdag, vecka och månad. Välj uppåt- och nedåtpilarna för att specificera synkroniseringstiden för intervallet.
- 8 Klicka på OK.

Obs! I vissa PIM-applikationer krävs ett användarnamn och lösenord. Om inget användarnamn och lösenord anges automatiskt kan synkroniseringen inte köras automatiskt.

I följande procedur beskrivs hur du kör synkroniseringssessioner manuellt.

Så här kör du synkroniseringssessioner manuellt

- 1 Från Start-menyn väljer du Oracle CRM On Demand och sedan Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 I fönstret Oracle PIM Sync On Demand klickar du på Installation.
- 3 Klicka på Applikationsinställningar.
- 4 I inställningsfönstret för Oracle PIM Sync On Demand klickar du på Inställningar.
- 5 Klicka på Avancerat i fönstret Inställningar.
- 6 Välj fliken När synkningen ska ske i fönstret Avancerat.
- 7 Välj Synkronisera endast när jag klickar på knappen Synka.
- 8 Rensa eventuella automatiska synkroniseringsalternativ.
- 9 Klicka på OK.

Köra första synkroniseringen med Oracle PIM Sync On Demand

I följande avsnitt beskrivs hur du kör den första synkroniseringen i Oracle PIM Sync On Demand.

Så här kör du den första datasynkroniseringen:

- 1 På Start-menyn väljer du Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand och sedan Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 I fönstret Oracle PIM Sync On Demand klickar du på Synkronisera nu.

För varje posttyp visas en bekräftelseruta med de ändringar som har gjorts i poster av den aktuella typen. Du kan gå igenom ändringarna och avbryta synkroniseringen eller acceptera ändringarna och slutföra synkroniseringen.

Ändra synkroniseringsinställningarna

Du kan ändra inställningarna innan du synkroniserar dina data. Om du till exempel upplever att det tar lång tid att synkronisera kan du minska den mängd data som du synkroniserar under en session.

Innan du börjar. Anslut till Internet.

Så här ändrar du synkroniseringsinställningarna:

- 1 Från Start-menyn väljer du Oracle CRM On Demand och sedan Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 I fönstret Oracle PIM Sync On Demand klickar du på Installation.

- 3 Om du vill ändra din användarinloggning och ditt lösenord anger du den nya informationen i fönstret Oracle PIM Sync On Demand.
- 4 Klicka på Applikationsinställningar i fönstret Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 I konfigurationsfönstret för Oracle PIM Sync On Demand väljer du den posttyp vars inställningar du vill ändra och anger nya alternativ.
Mer information finns i [Köra första synkroniseringen med PIM](#) (på sidan 664).
- 6 I fönstret Oracle PIM Sync On Demand klickar du på Spara.

Köra ytterligare synkroniseringssessioner

Varje gång du uppdaterar, lägger till eller raderar kontakter, uppgifter och bokningar vill du synkronisera dina poster. För att kunna göra detta måste du vara ansluten till Internet, men du behöver inte vara inloggad i Oracle CRM On Demand.

Warning! Om du ändrar tidszonen (exempelvis ställer in datorns klocka så att den stämmer överens med en annan regions tidszon när du är ute och reser) måste du stänga Oracle PIM Sync On Demand (PIM Sync client) och sedan öppna det igen. Genom att stänga och sedan på nytt öppna PIM Sync client synkroniseras tiden för dina uppgifter och möten så att de stämmer.

Innan du börjar. Anslut till Internet.

Så här kör du ytterligare synkroniseringssessioner

- 1 På Start-menyn väljer du Oracle CRM On Demand, Oracle PIM Sync On Demand och sedan Oracle PIM Sync On Demand.
- 2 I fönstret för Oracle PIM Sync On Demand klickar du på Synkronisera nu för att synkronisera de konfigurerade posttyperna och ansökningarna.
Knappen Synkronisera nu är avaktiverad tills en konfiguration har skapats.
- 3 Klicka på knappen Stäng.
När synkroniseringen är klar visas en bekräftelseruta för varje posttyp, där ändringarna för posttyperna listas. Du kan granska och godkänna ändringarna eller avbryta synkroniseringen.

Granska synkroniseringsresultat

När synkroniseringen har slutförts uppmanas du att bekräfta resultaten. Du kan också granska de senaste resultaten genom att öppna loggfilerna när synkroniseringen är klar:

- Den ena loggfilen registrerar fel, varningar och högnivåändringar i Oracle CRM On Demand. Loggfilen ligger på servern och nås via Oracle CRM On Demand.

- De övriga loggfilerna spårar de ändringar som har gjorts i Microsoft Outlook eller Lotus Notes på en detaljerad nivå. Filerna sparas på din dator.

Varje gång en synkroniseringssession körs skrivs loggfilerna över, och de innehåller således endast uppgifter om den mest aktuella synkroniseringen.

Så här granskar du synkroniseringsresultaten för Oracle CRM On Demand

- 1 Logga in i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klicka på länken Mina inställningar högst upp på vilken sida som helst.
- 3 På den personliga hemsidan ska du klicka på länken Data- & integreringsverktyg.
- 4 På sidan Data- & integreringsverktyg klickar du på länken Oracle PIM Sync On Demand.
- 5 På sidan Oracle PIM Sync On Demand klickar du på länken Visa synkroniseringslogg.
- 6 Spara filen eller öppna den direkt.
Standardfilnamnet är pim_sync_log.txt.

I följande procedur beskrivs hur du granskar synkroniseringsresultaten för Microsoft Outlook eller Lotus Notes.

Så här granskar du synkroniseringsresultaten för Microsoft Outlook eller Lotus Notes

- Öppna följande filer på datorn:
 - PTrace.log: C:\Documents and Settings\<windowsanvändare>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
 - PushSyncStatus.log: C:\Documents and Settings\<windowsanvändare>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations
 - Enskilda loggar: C:\Documents and Settings\<windowsanvändare>\Application Data\Siebel PIM Sync On Demand\Configurations\Conf_Intellisync XML_<Oracle CRM On Demand inloggnings-id>
 - pim_sync_log_Appointments.log
 - pim_sync_log_Contacts.log
 - pim_sync_log_ToDo's.log

Om konfliktlösning med PIM

Konflikter uppstår på fältnivå när samma fält i samma post har uppdaterats i Oracle CRM On Demand och i din PIM. Om till exempel en e-postadress har uppdaterats i Oracle CRM On Demand samtidigt som du uppdaterade samma e-postadress i din PIM så uppstår en konflikt under synkroniseringen.

Alternativen för konfliktlösning är följande:

■ Lägg till alla motstridiga artiklar

Lägg till en ny post i varje system som innehåller mappade värden från posten i det andra systemet. De ursprungliga motstridiga posterna förblir intakta.

När någon väljer Lägg till alla motstridiga artiklar uppstår en datakonflikt som leder till att en motstridig post läggs till i varje system. Om ett textfält ändras i båda systemen och texten i det ena fältet är en avkortad version av texten i det andra, skrivs dock den kortare texten över av den längre texten.

■ Ignorera alla motstridiga artiklar

Låt konflikten bestå. Inga ändringar görs i något av systemen.

■ Meddela mig när konflikter uppstår (Standard)

Motta ett meddelande när konflikter uppstår. Ett fönster visas med uppgifter om varje konflikt som spåras. Du får även förslag på hur konflikten kan lösas.

■ Oracle CRM On Demand gäller

Använd detta alternativ när du är säker på att Oracle CRM On Demand innehåller de mest aktuella uppgifterna.

■ Microsoft Outlook gäller eller Lotus Notes gäller

Använd detta alternativ när du är säker på att din PIM innehåller de mest aktuella uppgifterna.

Om du accepterar standardinställningen för konfliktlösning (meddela mig) får du förslag på hur du ska hantera varje postkonflikt. När du löst konflikten fortsätter synkroniseringen.

Inga meddelanden visas under en automatisk synkronisering. När en automatisk synkronisering är klar meddelas användaren via en knappbeskrivning som visas i närheten av ikonerna Oracle PIM Sync On Demand i systemfältet.

Obs! Överlappande bokningar behandlas inte som datakonflikter under synkroniseringar.

Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes

Oracle Outlook Email Integration On Demand (Outlook Email Integration client) och Oracle Notes Email Integration On Demand (Notes Email Integration client) är moduler som du kan använda för att lägga till e-post från Microsoft Outlook och Lotus Notes till Oracle CRM On Demand. Denna e-post visar en historik över alla kontointeraktioner och är tillgängliga för hela säljteamet.

När du lägger till e-post i applikationen (redan mottagen eller utgående e-post), kan du:

- Lägga till e-posten som en uppgiftspost (en slutförd aktivitet) som är kopplad till konto-, kontakt-, kundämnes-, affärsmöjlighets- eller tjänstposter i Oracle CRM On Demand
- Lägg till e-postmottagare som kontakter, kundämnen, affärsmöjligheter eller serviceärenden i Oracle CRM On Demand
- Skapa uppföljningsuppgifter eller möten från e-post i Oracle CRM On Demand
- Uppdatera Oracle CRM On Demand-poster direkt från Outlook eller Notes, inklusive nya e-postadresser

- Sök i Oracle CRM On Demand efter information om adressat (enbart Outlook Email Integration client)

Om du vill använda Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client måste det installeras på din bärbara eller stationära dator.

Obs! Om du vill använda Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client, måste du ha behörighet för åtkomst till e-postintegration i Outlook/Notes i din användarroll.

Installerar Oracle Outlook Email Integration On Demand

Installera Outlook Email Integration client genom att hämta och köra ett installationsprogram som kör guiden InstallShield. I guiden skapas ett plugin-program för Outlook som lägger till följande ikoner eller etiketter i verktygsfältet i Outlook:

- Lägg till i CRM On Demand. Detta visas i verktygsfältet i Inkorgen.
- Skicka och lägg till i CRM On Demand. Detta visas i verktygsfältet i meddelandefönstret.
- CRM On Demand, sök. Denna ikon visas i verktygsfältet i meddelandefönstret.

Innan du påbörjar installationen av Outlook Email Integration client:

- Kontrollera att datorn uppfyller de systemkrav som anges för Oracle Outlook Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Information om hur du kontrollerar systemkrav finns i [Arbeta med andra applikationer](#) (på sidan 647).
- Om du använder Microsoft Outlook 2003 kontrollerar du att Microsoft Word inte har valts som e-postredigerare. Gör det genom att klicka på Verktyg på Outlook-menyn och sedan välja Alternativ. På fliken E-postformat avmarkerar du kryssrutan för fältet: Använd Microsoft Word vid redigering av e-postmeddelanden.

Så här installerar du Outlook Email Integration client

- 1 Avsluta Microsoft Outlook och stäng alla dess öppna fönster.
- 2 Logga in i Oracle CRM On Demand.
- 3 Klicka på länken Mina inställningar högst upp på vilken sida som helst.
- 4 På den personliga hemsidan ska du klicka på länken Data- & integreringsverktyg.
- 5 På sidan Data- & integreringsverktyg klickar du på länken Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6 På sidan Oracle Outlook Email Integration On Demand läser du informationen och klickar sedan på länken Ladda ned Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7 På den andra Oracle Outlook Email Integration On Demand-sidan läser du informationen och klickar sedan på länken Ladda ned Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8 I fönstret kan du:
 - Klicka på Spara för att kopiera filen Oracle_OEI_OnDemand.exe till din hårddisk och sedan installera den när du är offline. (Rekommenderas)

- Klicka på Kör för att starta installationen. Du måste vara ansluten till Internet för att fortsätta med installationen.

9 Följ anvisningarna för att slutföra installationen.

Installerar Oracle Notes Email Integration On Demand

Integrationen av e-post från Lotus Notes med Oracle CRM On Demand sker i två steg:

- Ändring av Lotus Notes-mallen
- Installation av Notes Email Integration client på användarens dator

Ändring av Lotus Notes-mallen

Lotus Notes-mallen ändras på företagsnivå av Lotus Notes-administratören så att relevanta kod- och gränssnittselement visas som utgör gränssnittet för Notes Email Integration client.

I följande procedur beskrivs hur du hämtar Oracle Notes Email Integration On Demand-filerna.

Så här hämtar du Oracle Notes Email Integration On Demand-filerna

- 1 Klicka på utbildnings- och supportlänken i det övre högra hörnet på en sida och logga in i Oracle Support.
Om du redan har ett Oracle.com-konto kan du logga in i Oracle Support utan att registrera dig, annars måste du registrera dig som ny användare.
- 2 På din sida i Oracle Support klickar du på Nedladdningar och sedan på länken för Oracle Notes Email Integration On Demand-filerna för relevant Oracle CRM On Demand-version.

Installera Notes Email Integration Client

Installera Notes Email Integration client genom att hämta och köra ett installationsprogram som kör guiden InstallShield. I guiden installeras och registreras Notes Email Integration client och följande knappar läggs till i mappen och memovyerna i Lotus Notes:

- Lägg till i Oracle CRM On Demand. Den här knappen visas i Inkorgen och i mappen Skickat.
- Skicka och lägg till i Oracle CRM On Demand. Den här knappen visas i Nytt memo och Svara på memo.

Innan du påbörjar installationen av Notes Email Integration client:

- I Notes Email Integration client används en dirigeringsserver för en dynamisk hämtning av en användares instans-URL. Kontrollera att en router har ställts in för installationen av Notes Email Integration client. Kontakta kundtjänst om du behöver mer information.
- Fråga administratören av Oracle CRM On Demand om Notes Email Integration client har aktiverats hos ditt företag. Företagets Lotus Notes-administratör måste göra ändringar av företagets Lotus Notes-mall för att aktivera Notes Email Integration client innan detta fungerar.

Warning! Försök inte installera Notes Email Integration client förrän du är säker på att det aktiverats hos företaget. Om du gör det måste Notes Email Integration client avinstalleras och installeras om innan det fungerar.

- Hämta installationspaketet för Notes Email Integration client genom att klicka på länken Utbildning och support i det övre högra hörnet på en sida. Då öppnas sidan Utbildnings- och supportcenter. Klicka på länken för kunskap och utbildning och logga sedan in i Oracle Support. På din sida i Oracle Support klickar du på länken Nedladdningar. Klicka sedan på länken för att hämta installationspaketet.
- Kontrollera att datorn uppfyller de systemkrav som anges för Oracle Notes Email Integration On Demand i Oracle CRM On Demand. Information om hur du kontrollerar systemkrav finns i [Arbeta med andra applikationer](#) (på sidan 647).

Så här installerar du Notes Email Integration client

- 1 Avsluta Lotus Notes och stäng alla dess fönster.
- 2 Skaffa installationsfilen för Notes Email Integration client från Oracle CRM On Demand-administratören och spara den på skrivbordet.
- 3 Kör installationsfilen från skrivbordet och följ sedan anvisningarna för att slutföra installationen.

Avinstallera Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand

Du kan avinstallera Oracle Outlook Email Integration On Demand eller Oracle Notes Email Integration On Demand när som helst med funktionen Lägg till/ta bort program i Microsoft.

Lägga till e-postinformation i Oracle CRM On Demand

När du lägger till e-post i Oracle CRM On Demand får inte e-postmeddelandet och den bifogade filen sammanlagt vara större än 5 MB. Det går inte att skicka komprimerade filer, till exempel .zip, .rar, .7z och .cab, i Oracle Outlook Email Integration On Demand och Oracle Notes Email Integration On Demand.

Obs! När du öppnar eller skapar e-post i Outlook 2007, visas knappar för CRM On Demand i fältet i gruppen CRM On Demand på fliken Meddelande.

Lägga till e-postinformation

- 1 Markera eller öppna det e-postmeddelande du vill lägga till i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klicka på Lägg till i CRM On Demand i Microsoft Outlook. Klicka på Lägg till i Oracle i Lotus Notes.
- 3 I fönstret Logga in anger du den e-postadress och det lösenord som du normalt använder för att få åtkomst till Oracle CRM On Demand.

Obs! Du behöver bara logga in en gång för varje Outlook- eller Notes-session. Du behöver inte logga in igen förrän du stänger Outlook eller Notes. Data som skickas till och från Oracle CRM On Demand från Outlook Email Integration client eller Notes Email Integration client krypteras alltid av säkerhetsskäl.

- 4 Om du vill länka e-postmeddelanden automatiskt under den här sessionen med kontaktnamn i fälten Till, Kopia och Från, väljer du Ja för Automatisk association.

När du använder Automatisk Association söker applikationen i e-postmeddelandena i Oracle CRM On Demand och lägger till e-postmeddelandet som en slutförd uppgift. Om ingen matchning hittas visas fönstret så att du manuellt kan söka efter och länka e-posten till poster.

5 Klicka på knappen Inloggning.

En sökning efter poster i Oracle CRM On Demand görs och resultaten visas i fönstret Skapa en uppgift, enligt beskrivningen i följande tabell.

Detta område	Innehåller dessa poster
Valda poster	<p>I det här området visas först kontaktposterna vars e-postadresser i Oracle CRM On Demand matchar dem i fälten Till, Kopia och Från i e-posten.</p> <p>Du kan flytta poster från andra områden i det här fönstret till Valda poster. När du klickar på spara i fönstret sparas e-posten till alla poster i området och till kontoposter som är länkade till dem.</p> <p>Obs! En kontakt måste ha en länkad kontopost om det här e-postmeddelandet ska kunna sparas i den.</p>
E-postmottagare som inte hittats	I det här området visas namnen i fälten Till eller Kopiera i e-postmeddelandet som inte kan mappas till befintliga kontakter i Oracle CRM On Demand.
Relaterade poster	I det här området visas poster i Oracle CRM On Demand som är länkade till kontaktposterna som motsvarar e-postmottagarna, exempelvis Affärsmöjligheter.

6 I fönstret Skapa en uppgift kan du göra följande:

Om du vill	Utför följande steg
Lägg till uppföljningsuppgifter eller bokningar i Oracle CRM On Demand	<ol style="list-style-type: none"> 1 I området Alternativ efter sparande markerar du kryssrutan Skapa ny uppgift eller Skapa ny bokning. 2 Klicka på Spara. 3 I formuläret Ny uppgift eller Ny bokning uppdaterar du informationen och sparar posten.
Lägg till en ny affärsmöjlighet eller ett nytt serviceärende som är länkat till en e-postmottagare	<ol style="list-style-type: none"> 1 I området Valda poster högerklickar du på e-postmottagarens namn. 2 Välj Lägg till en ny affärsmöjlighet i On Demand eller Lägg till nytt serviceärende i On Demand. 3 Uppdatera informationen i formuläret Ny

	<p>affärsmöjlighet eller Nytt serviceärende.</p> <p>4 Klicka på Spara.</p>
Lägg till e-postmottagaren som kontakt eller kundämne	<p>1 I området E-postmottagare som inte hittats högerklickar du på e-postmottagarens namn.</p> <p>2 Välj Lägg till i On Demand (för en ny kontaktpost) eller Lägg till nytt kundämne i On Demand (för en ny kundämnepost).</p> <p>3 Uppdatera informationen i formuläret Ny kontakt eller Nytt kundämne.</p> <p>4 Klicka på Spara.</p> <p>Mottagarens namn flyttas till området Valda poster i fönstret.</p>
Lägg till det här e-postmeddelandet som en slutförd uppgift	<p>1 Kontrollera att en post visas i området Valda poster.</p> <p>2 Klicka på Spara.</p> <p>E-postmeddelandet sparas som en slutförd uppgift länkad till varje post i området Valda poster tillsammans med konton som är länkade till posterna. Standardvärdena som visas i aktivitetsdetaljerna används om du inte uppdaterar dem.</p>
Länka det här e-postmeddelandet till en annan post	<p>1 I fönstret Skapa en uppgift dubbelklickar du på poster som hittats för att flytta dem till området Valda poster.</p> <p>2 (Valfritt) Uppdatera standardinställningarna i området Aktivitetsdetaljer.</p> <p>3 Klicka på Spara.</p> <p>Det här e-postmeddelandet sparas som en uppgift som är länkad till de valda posterna med de värden som visas i området Aktivitetsdetaljer.</p>
Ta bort posten från området Valda poster	<p>■ Dubbelklicka på posten. Den flyttas till fönstrets vänstra sida så att den inte länkas till det här e-postmeddelandet.</p>
Sök i Oracle CRM On Demand efter fler kontakter, konton,	<p>1 Välj posttypen i listrutan Sök.</p>

affärsmöjligheter, kundämnen eller serviceärenden	<ol style="list-style-type: none">2 Ange namnet som du vill söka efter.3 Klicka på Skicka. Poster som matchar namnet visas i området Sökresultat.
Uppdatera en post	<ol style="list-style-type: none">1 Högerklicka på posten.2 Välj redigera.3 Uppdatera informationen i formuläret Redigera.4 Klicka på Spara.
Uppdatera en e-postadress i Oracle CRM On Demand från det här e-postmeddelandet	<ol style="list-style-type: none">1 Högerklicka på posten i området Sökresultat.2 Välj Associera e-postadress.3 I fönstret Associera kontakt med mottagare väljer du den uppdaterade e-postadressen i listrutan.4 Klicka på Spara. Den nya e-postadressen visas i kontaktposten.
Visa postinformation, som postnamn, e-postadress och relaterade postnamn.	<ul style="list-style-type: none">■ För musen över posten och håll den där tills denna information visas.

Så här skickar du ett e-postmeddelande och lägger till det i Oracle CRM On Demand

- 1 Klicka på nytt i verktygsfältet i Microsoft Outlook. Klicka på knappen Nytt memo eller Svara i Lotus Notes.
- 2 (Valfritt) Lägg till e-postmottagare från Oracle CRM On Demand-kontaktposterna:
 - a Ange ett namn i fältet segmentet i fältet CRM On Demand, sök i meddelandefönstret.
 - b Tryck på Retur.
Ett fönster visar de kontakter som hittats i Oracle CRM On Demand.
 - c Välj något av alternativen: Till, Kopia eller Hemlig kopia.
 - d Klicka på Välj.
- 3 Ange ytterligare information som du gör normalt när du skickar ett e-postmeddelande.

- 4 Klicka på Skicka och lägg till i CRM On Demand i Microsoft Outlook. Klicka på Skicka och lägg till i Oracle i Lotus Notes.

När du klickar på Spara i fönstret skickas e-postmeddelandet till de mottagare du valt och själva meddelandet sparas enligt informationen i fönstret Skapa en uppgift.

Använda Oracle CRM On Demand Integration for Office

Oracle CRM On Demand Integration for Office består av följande nedladdningsbara mallfiler:

- Mottagaranpassning för Word
- Rapporter och analyser för Excel
- Segmenteringsguiden

Med de här mallfilerna kan du infoga särskilda verktygsfält i Microsoft Word och Microsoft Excel. Med hjälp av verktygsfälten kan du sedan bearbeta data från Oracle CRM On Demand i Microsoft Word eller Excel för att skapa direktreklam, e-massbrev, förnybara offlinerapporter och kontaktlistor (så kallade segment) som du kan använda i dina marknadsföringskampanjer.

I följande avsnitt finns mer information om hur du använder mallarna i Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- [Använda mottagaranpassning för Word](#) (på sidan 681). Här beskrivs verktygsfältet On Demand Integration i Microsoft Word och du får information om hur man öppnar mallarna för mottagaranpassning för Word på rätt sätt och hur man skapar direktreklam eller e-massbrev i Microsoft Word med data från Oracle CRM On Demand.
- [Använda rapporter och analyser för Excel](#) (på sidan 686). Här beskrivs verktygsfältet On Demand Integration i Microsoft Excel och du får bakgrundsinformation om hur du skapar rapporter med hjälp av mallen Rapporter och analyser för Excel. Du får också veta hur man kör befintliga rapporter och skapar nya rapporter med hjälp av mallen Rapporter och analyser för Excel.
- [Använda segmenteringsguiden](#) (på sidan 690). Här beskrivs verktygsfältet Målbyggaren i Microsoft Excel och du får bakgrundsinformation om segmenttyper. Du får också veta hur man skapar, laddar upp och exporterar segment.

Obs! För att du ska kunna använda Oracle CRM On Demand Integration for Office måste administratören ha aktiverat webbtjänster i Oracle CRM On Demand.

Obs! Det saknas stöd för nätverk med proxyautentisering.

Använda mottagaranpassning för Word

När du använder mottagaranpassning för Word kan du ladda ned information från Oracle CRM On Demand till Microsoft Word och skapa riktad reklam eller e-massbrev. Innan du gör det måste du ställa in mallar för mottagaranpassning för Word.

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- [Ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word](#) (på sidan 683)
- [Skapa mallar för mottagaranpassning för Word](#) (på sidan 683)
- [Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word](#) (på sidan 684)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word](#) (på sidan 682)

Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word

Mottagaranpassning för Word innehåller verktygsfältet On Demand Integration som används för att skapa mottagaranpassning med data från Oracle CRM On Demand.

Obs! Om du använder Microsoft Office 2007 är verktygsfältet On Demand Integration tillgängligt på fliken Tillägg. Klicka på den fliken för att visa alla On Demand Integration-alternativ.

I följande tabell beskrivs de alternativ som finns på verktygsfältet On Demand Integration i mottagaranpassning för Word.

Alternativ i verktygsfältet	Beskrivning
1. Hämta On Demand-data	Gör att du kan logga in i Oracle CRM On Demand och ladda ned data till Microsoft Word. Alternativen är: Kontakter, Kundämnen, Konton, Affärsmöjligheter, Serviceärenden och Använd sparad lista. Om du väljer Använd sparad lista kan du välja en befintlig datakälla som sparats som en lista på din dator.
2. Begränsa mottagare	Gör att du kan välja vilka mottagare från de nedladdade uppgifterna som du vill korrespondera med.
3 Begränsa meddelande	Innehåller följande alternativ: <ul style="list-style-type: none">■ AutoText. Gör att du kan infoga förutbestämda fält i meddelandet. Du kan exempelvis infoga en avslutande linje i varje meddelande med hjälp av AutoText-alternativet.■ Infoga Oracle-fält. Gör att du kan infoga fält från posten Oracle CRM On Demand i meddelandet. Du kan exempelvis välja att infoga Full_Name i hälsningsfrasen i varje meddelande.
4. Förhandsgranskning	Gör att du kan förhandsgranska varje meddelande. Använd pilarna för att bläddra igenom meddelandena.

Alternativ i verktygsfältet	Beskrivning
5. Skriv ut eller skicka meddelande	Gör att du kan sammanfoga data i mallen och skriva ut, sammanfoga till ett separat Word-dokument eller sammanfoga till enskilt adresserade e-postmeddelanden och skicka ut dem.
6. Logga som On Demand-aktivitet	Gör att du kan skapa en aktivitet i Oracle CRM On Demand som en post för korrespondensen. Denna enskilda aktivitet associeras med var och en av meddelandets mottagare. Texten i den skickade mallen infogas automatiskt i beskrivningen av denna aktivitet.

Ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word

Mallen för mottagaranpassning för Word gör att verktygsfältet för On Demand-integrering läggs till i Microsoft Word. I proceduren nedan beskrivs hur du laddar ned mallen.

Så här laddar du ned mallen för mottagaranpassning för Word:

- 1 Klicka på utbildnings- och supportlänken högst upp i Oracle CRM On Demand och logga in i My Oracle Support.
Om du redan har ett Oracle.com-konto kan du logga in i Oracle Support utan att registrera dig, annars måste du registrera dig som ny användare.
- 2 På sidan Kunskap i My Oracle Support klickar du på länken Nedladdningar och sedan på länken för att ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word.
- 3 Ladda ned mallen genom att följa anvisningarna på webbsidan.

Skapa mallar för mottagaranpassning för Word

Verktygsfältet Mottagaranpassning för Word (verktygsfältet On Demand Integration) bifogas alla mallfiler. I följande procedur beskrivs hur du skapar en mall för mottagaranpassning för word med hjälp av verktygsfältet On Demand Integration. Genom att göra detta kan du säkerställa att alla Oracle CRM On Demand-data stöder den anpassning du bäddar in i mallen.

Om att öppna mallar för mottagaranpassning för Word

För att vara säker på att mottagaranpassning för Word bifogas till alla mallar du skapar eller ändrar måste du alltid öppna de ursprungliga mallfilerna. I namnlistan kan du kontrollera att du har öppnat den ursprungliga mallfilen. Dokumentets titel ska ha filtillägget .dot.

Obs! Dubbelklicka inte på en fil för att öppna den eftersom du då öppnar ett nytt Word-dokument som är baserat på mallfilen. Om du sparar några ändringar när du är i detta läge kommer du att spara ett normalt Word-dokument som inte har verktygsfältet On Demand Integration.

Skapa eller ändra mallar för mottagaranpassning för Word

- 1** Högerklicka på mallen för mottagaranpassning för Word som du har laddat ned och sparat lokalt, och välj sedan Öppna.
Filen öppnas i Microsoft Word.
- 2** Skapa vanlig korrespondens med hjälp av verktygsfältet On Demand Integration och Word-funktionen.
Du kan ändra mottagare, infoga Oracle CRM On Demand-fält, förhandsgranska osv. För mer specifik information om hur du skapar korrespondens med hjälp av verktygsfältet, se [Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word](#) (på sidan 684).
- 3** Innan du sparar mallen tar du bort mallens länk till datakällan på följande sätt:
 - a** Klicka på huvuddokumentets knapp för konfiguration i verktygsfältet för mottagaranpassning för Microsoft Word.
 - b** I dialogrutan Huvuddokumenttyp väljer du alternativknappen Normalt Word-dokument.
Obs! Om verktygsfältet för mottagaranpassning för Microsoft Word inte syns kan du få tillgång till den genom att klicka på Visa. verktygsfält och sedan på Mottagaranpassning i Words menyfält. Om du använder Microsoft Office 2007 klickar du på fliken Utskick och sedan på Starta mottagaranpassning.
Warning! Om du sparar och publicerar en mall innan du tar bort länken till datakällan kommer filen försöka länka till datakällan på den lokala datorn när den används.
- 4** Gör något av följande:
 - Om du sparar en ny mall klickar du på Arkiv och sedan Spara som.
 - Om du sparar ändringar för en befintlig mall klickar du på Arkiv och sedan Spara.

Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word

Med hjälp av mottagaranpassningen för Word kan du ladda ned information från Oracle CRM On Demand och slå samman den med ett Word-dokument. I följande procedur används Kontakter som ett exempel, men du kan även skapa mottagaranpassning med hjälp av Oracle CRM On Demand-data från Kundämnen, Konton, Affärsmöjligheter och Serviceärenden eller använda en mottagarlista som du har sparat lokalt.

Obs! Det högsta antalet poster som kan laddas ned är 4000.

Så här skapar du riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word

- 1** Öppna mallfilen för Word som du vill använda för din riktade reklam.
- 2** Klicka på Hämta On Demand-data i verktygsfältet On Demand Integration och sedan på Kontakter.
- 3** Logga in i Oracle CRM On Demand genom att fylla i lämpliga fält i dialogrutan Oracle On Demand - Logga in och klicka på Logga in.
- 4** Gör följande i dialogrutan Definiera lista:
 - a** Definiera kriterierna för de data du vill ladda ned till Word på fliken Filter.
Mer information om hur du skapar filter finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 71).
 - b** Välj de specifika fält med information du vill ladda ned på fliken Fält. Du kan välja högst 40 fält.
De aktuella mallarna genomsöks i systemet och de fält som behövs väljs automatiskt. Du kan välja fler fält att infoga i mallen om du vill anpassa kommunikationen ytterligare.
Obs! Du bör även välja ytterligare fält med information som kan krävas för att skicka kommunikationen. Om du till exempel ska skicka ett e-massbrev måste du inkludera e-postadressen i mottagarfilen.
 - c** Klicka på OK.
- 5** Gör något av följande i dialogrutan Spara lista?:
 - a** Om du vill spara listan lokalt för att använda den vid ett annat tillfälle klickar du på Ja. Fyll i lämpliga fält i dialogrutan Spara som och klicka sedan på Spara.
 - b** Om du bara vill använda listan en gång klickar du på Nej och sedan på OK. Om du väljer det här alternativet sparas mottagarlistan automatiskt som en tillfällig fil som tas bort när den använts.
- 6** I dialogrutan för mottagaranpassning kan du göra följande:
 - Avmarkera kryssrutor om du vill ta bort mottagare från korrespondensen.
 - Markera kryssrutor om du vill inkludera mottagare i korrespondensen.När du har redigerat klart mottagarna klickar du på OK.
Obs! Du kan öppna dialogrutan för mottagaranpassning på nytt genom att klicka på Begränsa mottagare i verktygsfältet On Demand Integration.
- 7** Klicka på Begränsa meddelande och infoga fält i Oracle CRM On Demand eller autotext i Word-dokument.
Mer information om knappen Begränsa meddelande finns i [Använda mottagaranpassning för Word](#) (på sidan 681).
- 8** Klicka på Förhandsgranska och använd piltangenterna om du vill bläddra igenom de olika meddelandena för att se hur de ser ut i utskrift eller som e-postmeddelanden.
Mer information om knappen Förhandsgranska finns i [Om verktygsfältet On Demand Integration för mottagaranpassning för Word](#) (på sidan 682).

9 Klicka på Skriv ut eller Skicka meddelande och gör sedan något av följande:

- a** Om du vill skicka till ett annat Word-dokument väljer du Merge to Document.
- b** Om du vill skriva ut väljer du Merge to Printer.
- c** Om du vill distribuera som e-massbrev väljer du Send as Email.
- d** Om du vill distribuera som massfax väljer du Send as Fax.

Obs! Om du vill distribuera korrespondens som ett massfax måste du först konfigurera Microsoft Office. Om du vill ha mer information kan du söka på "fax" i dina Microsoft Office-hjälpfiler.

10 (Valfritt) Klicka på Logga som On Demand-aktivitet om du vill skapa en enskild Oracle CRM On Demand-aktivitet som associeras med varje kontakt som väljs för mottagaranpassningen. Fältet Beskrivning för aktiviteten fylls automatiskt i med texten från mallen. Fyll i lämpliga fält i dialogrutan Uppgifter och klicka sedan på Spara.

Använda rapporter och analyser för Excel

Med hjälp av rapporter och analyser för Excel kan du ladda ned Oracle CRM On Demand-data till Microsoft Excel och skapa rapporter. I avsnittet nedan beskrivs följande:

- [Verktygsfältet On Demand Integration i rapporter och analyser för Excel](#) (finns "Verktygsfältet On Demand Integration i Rapporter och analys för Excel" på sidan 686)
- [Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel](#) (på sidan 687)
- [Ladda ned mallen för rapporter och analyser för Excel](#) (på sidan 687)
- [Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel](#) (på sidan 688)

Verktygsfältet On Demand Integration i Rapporter och analys för Excel

Rapporter och analys för Excel innehåller verktygsfältet On Demand Integration som du kan använda för att skapa rapporter från Oracle CRM On Demand.

Obs! Om du använder Office 2007 är verktygsfältet On Demand Integration tillgängligt på fliken Tillägg. Klicka på den fliken för att visa alla On Demand Integration-alternativ.

I följande tabell beskrivs verktygsfältet On Demand Integration i Rapporter och analys för Excel.

Alternativ i verktygsfältet	Beskrivning
Konfigurera On Demand-rapporter	Gör att du kan logga in på Oracle CRM On Demand och ladda ned data till Excel

Alternativ i verktygsfältet	Beskrivning
Förnya On Demand-rapporter	Uppdaterar de data som du visar i Excel med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.

Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel

Med hjälp av rapporter och analyser för Excel kan du nu ladda ned uppgifter från Oracle CRM On Demand som du sedan bearbetar i Excel. När du klickar på Konfigurera On Demand-rapporter i verktygsfältet On Demand Integration i rapporter och analyser för Excel, visas dialogrutan Konfigurera rapporter. Med hjälp av denna dialogruta kan du sedan redigera befintliga rapporter, skapa nya rapporter samt ta bort befintliga rapporter. I följande tabell kan du läsa mer om de olika alternativen i dialogrutan Konfigurera rapporter.

Knapp	Kommentarer
Redigera rapport	Klicka för att ändra filterinställningar och fält i den valda rapporten.
Ny rapport	Klicka för att skapa en anpassad rapport för den valda posttypen. För posttypen kan du ange filterkriterier för samtliga standard- och anpassade fält. Information om hur du anger filterkriterier i listor finns i Arbeta med listor (på sidan 71).
Ta bort rapport	Klicka för att ta bort en rapport från arbetsboken i Excel.
Kör rapport	Klicka för att köra den rapport som för närvarande är vald. Efter att rapporten körts, läggs den till som ett nytt arbetsblad i arbetsboken.
Avsluta	Klicka för att avsluta dialogrutan Konfigurera rapporter.

Ladda ned mallen för rapporter och analyser för Excel

Mallen för rapporter och analyser för Excel gör att verktygsfältet för Oracle CRM On Demand-integrering läggs till i Microsoft Excel. I proceduren nedan beskrivs hur du laddar ned mallen.

Så här laddar du ned mallen för rapporter och analyser för Excel:

- 1 Klicka på länken Utbildning och support högst upp i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klicka på fliken Support.
- 3 Klicka på inloggningen till My Oracle Support.

- 4 Klicka på Logga in och ange sedan dina inloggningsuppgifter.
- 5 Ange 433624.1 i fältet Sök i kunskapsbas och starta sökningen.
- 6 Klicka på länken för mallen för Oracle-rapporter och -analyser för Excel
- 7 Ladda ned mallen (ZIP-filen) genom att följa anvisningarna på webbsidan.
- 8 Expandera ZIP-filen i en lokal katalog.

Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel

Den här delen innehåller följande avsnitt:

- Köra befintliga rapporter
- Skapa nya rapporter

Köra befintliga rapporter

I följande procedur beskrivs hur du kör en befintlig rapport med rapporter och analyser för Excel. Proceduren omfattar även ett valfritt steg som beskriver hur du redigerar en befintlig rapport. När du har kört rapporten kan du arbeta med dina data i din arbetsbok. Du kan skapa pivottabeller, pivotdiagram, diagram och grafer och beräkna fält från information som finns i dina rapportkalkylblad.

Obs! När du lägger till pivottabeller, pivotdiagram, grafer och diagram bör du skapa dem i nya kalkylblad, annars riskerar du att de skrivs över när du förnyar dina rapporter.

Så här kör du befintliga rapporter

- 1 Öppna Excel-mallfilen.
- 2 Klicka på Konfigurera On Demand-rapporter i verktygsfältet On Demand Integration.
- 3 Fyll i lämpliga fält i dialogrutan Oracle On Demand - Logga in och logga in i Oracle CRM On Demand genom att klicka på Logga in.
- 4 Välj posttypen du vill använda för rapporten från listrutan Välj posttyp i dialogrutan Konfigurera rapporter. Alternativen är: Konto, Kontakt, Affärsmöjlighet, Kundämne, Serviceärende eller Lösning.

De tillgängliga rapporterna för den valda posttypen visas i listan Tillgängliga rapporter. Du kan redigera en befintlig rapport, ta bort en befintlig rapport eller skapa nya rapporter. Mer information om dialogrutan Konfigurera rapporter finns i [Om att skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel](#) (finns "[Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel](#)" på sidan 687). Mer information om hur du skapar nya rapporter finns i Skapa nya rapporter i det här avsnittet.

- 5 Välj en befintlig rapport från listan Tillgängliga rapporter.
- 6 (Valfritt) Klicka på Redigera rapport om du vill ändra filterinställningar och fält i den för närvarande valda rapporten.
 - a Definiera kriterierna för de data du vill ladda ned i dialogrutan Definiera rapport på fliken Filter. Mer information om hur du skapar filter finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 71).
 - b Välj de specifika informationsfält du vill ladda ned på fliken Fält och klicka sedan på OK.

Obs! Du kan välja högst 100 fält för infogning i en rapport.
- 7 Klicka på Kör rapport.

Begärda data infogas i arbetsboken i Excel som ett nytt kalkylblad med rapportnamnet som etikett.
- 8 Klicka på Avsluta i dialogrutan Konfigurera rapporter när du vill börja redigera dina data i Excel.
- 9 Klicka på Förnya On Demand-rapport när du vill uppdatera de data som du redigerar i Microsoft Excel med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.

Obs! När du klickar på Förnya On Demand-rapport skrivs alla rapportkalkylblad i arbetsboken över med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.

Skapa nya rapporter

I följande procedur beskrivs hur du skapar och kör en ny rapport med funktionen för rapporter och analyser för Excel.

Så här skapar du nya rapporter

- 1 Öppna mallfilen för Excel som du vill använda för att skapa din rapport.
- 2 Klicka på Konfigurera On Demand-rapporter i verktygsfältet On Demand Integration.
- 3 Fyll i lämpliga fält i dialogrutan Oracle On Demand - Logga in och logga in i Oracle CRM On Demand genom att klicka på Logga in.
- 4 Välj posttypen du vill använda för rapporten från listrutan Välj posttyp i dialogrutan Konfigurera rapporter. Alternativen är: Konto, Kontakt, Kundämne, Affärsmöjlighet, Serviceärendet eller Lösning.

De tillgängliga rapporterna för den valda posttypen visas i listan Tillgängliga rapporter.
- 5 Klicka på Ny rapport om du vill skapa en egen fråga.

Obs! Om du skapar en ny rapport kan du skapa en anpassad rapport för en vald posttyp. Du kan ange filterkriterier mot de olika standardfälten och anpassade fälten för den posttypen.
- 6 Gör följande i dialogrutan Definiera rapport:
 - a Definiera kriterierna för de data du vill ladda ned på fliken Filter.

Mer information om hur du skapar filter finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 71).

- b** Välj de specifika informationsfält du vill ladda ned på fliken Fält och klicka sedan på OK.

Obs! Du kan välja högst 100 fält för infogning i en rapport.

- 7** Ange ett namn på rapporten i fältet Rapport i dialogrutan Spara rapporter för framtida bruk och klicka sedan på Spara.
- 8** Välj rapporten du just skapat och klicka på Kör rapport i dialogrutan Konfigurera rapporter.
Rapporten du skapat visas som ett kalkylblad i Excel med namnet du angav som etikett.
- 9** När du har lagt till alla rapporter du behöver klickar du på Avsluta för att stänga dialogrutan Konfigurera rapporter och börja arbeta med dina data i kalkylbladet.
- 10** Klicka på Förnya On Demand-rapport när du vill uppdatera de data som du redigerar i Microsoft Excel med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.
När du klickar på Förnya On Demand-rapport uppdateras alla rapportkalkylbladen i arbetsboken.

Använda segmenteringsguiden

Genom att använda segmenteringsguiden kan du definiera kontaktsegment baserat på flera olika posttyper. Ett segment är en lista med kontakter från Oracle CRM On Demand. I det här avsnittet tas följande ämnen upp:

- [Om verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden](#) (på sidan 690)
- [Om segmenteringsguiden](#) (på sidan 691)
- [Ladda ned segmenteringsguiden](#) (på sidan 692)
- [Skapa segment](#) (på sidan 692)
- [Ladda upp segment](#) (på sidan 694)
- [Exportera segment](#) (på sidan 695)

Om verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden

Segmenteringsguiden innehåller verktygsfältet Målbyggaren som används för att skapa kontaktsegment med hjälp av data från Oracle CRM On Demand.

I tabellen nedan beskrivs verktygsfältet Målbyggaren i segmenteringsguiden.

Alternativ i verktygsfältet	Beskrivning
Hantera segment	Gör att du kan skapa och uppdatera segment med hjälp av data från Oracle CRM On Demand och exportera segment som CSV-filer.

Alternativ i verktygsfältet	Beskrivning
Förnya segment	Uppdaterar de data som du visar i Microsoft Excel med de senast tillgängliga uppgifterna från Oracle CRM On Demand.
Ladda upp segment	Laddar upp listan med segment från segmenteringsguiden till Oracle CRM On Demand.

Om segmenteringsguiden

Du kan använda segmenteringsguiden för att generera kontaktsegment (dvs. listor över kontakter) baserat på en kombination av konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- och serviceärendefält i Oracle CRM On Demand. Resultatsegmenten blir flerdimensionella kundlistor för målkampanjer.

Du kan skapa följande segmenttyper:

- **Dynamiskt segment.** Dynamiska segment kan förnyas närhelst det här nödvändigt. När du förnyar ett dynamiskt segment tillämpas de sparade filtren på nytt för posterna i Oracle CRM On Demand, och segmentet uppdateras med nya poster. Det tidigare segmentet skrivs över av det nya segmentet.
- **Statiskt segment.** Statiska segment bevaras som en ögonblicksbild. Med ett statiskt segment kan du också manuellt välja kontakter som ska inkluderas i listan. Det går inte att förnya ett statiskt segment.
- **Externt segment.** Externa segment baseras på data från ett externt system eller en extern källa. Segmenteringsguiden söker efter poster i Oracle CRM On Demand som matchar den externa datalistan och returnerar sedan länkade kontakter.

Dessutom hjälper segmenteringsguiden dig att:

- Ladda upp segment som kampanjmottagare i Oracle CRM On Demand
- Exportera segment som CSV-filer

Scenario för användning av segmenteringsguiden

Ditt marknadsteam har för avsikt att anordna ett marknadsevenemang i Tyskland för chefer inom fordonssektorn. Evenemanget är ett bra tillfälle för cheferna vid ditt företag att innan kvartalsslutet lägga vantarna på stora, aktiva affärsmöjligheter.

För att generera ett segment som stöder detta affärsbehov tillämpar du filtren:

- Kontakt, befattning ska vara VD.
- Kontoplatz ska vara Tyskland.
- Kontobransch ska vara Fordon.
- Affärsmöjlighet, säljsteg ska vara Förhandling, affärsmöjlighet.
- Intäkten är högre än €1 000 000.

Resultatsegmentet är en kontaktlista i Oracle CRM On Demand som uppfyller samtliga kriterier som du definierat.

För att komma med i listan måste till exempel en kontaktpost (förutom att ha befattningen VD) vara länkad till konto- och affärsmöjlighetsposter som uppfyller kriterierna för dessa posttyper.

Ladda ned segmenteringsguiden

Segmenteringsguiden innehåller verktygsfältet Målbyggare, som används för att skapa kontaktsegment med information från Oracle CRM On Demand. I proceduren nedan beskrivs hur du laddar ned Segmenteringsguiden (en Excel-fil).

Så här laddar du ned Segmenteringsguiden:

- 1 Klicka på utbildnings- och supportlänken högst upp i Oracle CRM On Demand och logga in i My Oracle Support.

Om du redan har ett Oracle.com-konto kan du logga in i My Oracle Support utan att registrera dig. Om du inte har ett Oracle.com-konto måste du registrera dig som ny användare innan du loggar in.
- 2 På sidan My Oracle Support klickar du på Nedladdningar och sedan på Segmenteringsguiden.
- 3 Ladda ned mallen (ZIP-filen) genom att följa anvisningarna på webbsidan.
- 4 Expandera ZIP-filen i en lokal katalog.

Skapa segment

När du skapar ett segment anger du först typen av segment som du vill skapa. Sedan ställer du in filter för att definiera segmentet, anger ett namn på segmentet och genererar segmentet från poster i Oracle CRM On Demand.

I följande procedur beskrivs hur du skapar ett segment.

Innan du börjar. Kontrollera att filtervärdena som du anger matchar dem i posterna som du vill inkludera i ditt segment. Mer information om hur du filtrerar listor i Oracle CRM On Demand finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 71).

Obs! Segmenteringsguiden stöder inte urvalslistefält med flera alternativ.

Så här skapar du ett segment

- 1 Öppna Excel-filen med mallen för Segmenteringsguiden.
 - 2 I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Hantera segment.
 - 3 Vid uppmaning väljer du valfria alternativ för att aktivera makron.
- 692** Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 19

- 4 Vid uppmaning loggar du in med din e-postadress och ditt lösenord för Oracle CRM On Demand.
 - 5 Klicka på Nytt i fönstret Hantera segment.
 - 6 Välj typen av segment i fönstret Nytt segment.
 - **Dynamisk.** Gör att du kan spara kriterierna för segmentet och förnya segmentet med den senaste informationen från Oracle CRM On Demand.
 - **Statisk.** Gör att du kan först filtrera en lista över kontakter och sedan selektivt välja vilka kontakter du vill inkludera i segmentet.
 - **Extern.** Gör att du kan använda en extern lista över data (extern CSV-fil) för att hämta en lista över kontakter från Oracle CRM On Demand. Med hjälp av den här segmenttypen kan du basera dina segment på en fil från en tredje part som du kanske har köpt eller extraherat från andra interna datasystem.

I Segmenteringsguiden genereras segmentet genom att poster i Oracle CRM On Demand matchas med posterna i din CSV-fil. Du kan specificera fälten som du vill använda när du matchar poster.
 - 7 (Endast dynamiska eller statiska segmenttyper) Ställ in filtren för de olika posttyperna i fönstret Ställ in segmentfilter.

Obs! Filtevärderna för numeriska fält måste anges utan tusentalsavgränsare. Dessutom måste punkt (.) användas som decimaltecken. Ange till exempel 1000.50 för ettusen dollar och femtio cent i ett fält för amerikansk valuta.

 - a Klicka på fliken som motsvarar posttypen för det första filtret.
 - När du lägger upp filter för en posttyp inkluderas kontakter som är kopplade till poster som uppfyller kriterierna i segmentet.
 - b Välj fält, villkor och filtervärde för att definiera det första filtret.
 - c Upprepa Steg a och Steg b tills du har definierat alla dina filter för segmentet.
 - d Klicka på Spara segment.
 - 8 (Endast externa segmenttyper) Ställ in segmentet på följande sätt:
 - a Ange typen av poster som den externa listan innehåller i fönstret Extern lista och ange om du vill använda ytterligare kontaktfiler.
 - b Välj CSV-filen i fönstret Sök efter extern lista.
 - c I fönstret Sök efter extern lista väljer du fälten som du vill ska användas i Segmenteringsguiden för att fastställa matchningar mellan CSV-filen och fälten i Oracle CRM On Demand. Mappa sedan fälten från CSV-filen till de motsvarande fälten i Oracle CRM On Demand och klicka på Spara.
 - 9 Ange ett namn på segmentet i fönstret Spara segment och klicka på Spara.
- I Segmenteringsguiden genereras en kontaktlista över poster som uppfyller alla kriterier du lagt upp. Listan visas i ett nyligen skapat arbetsblad med den etikett du använder som segmentnamn.

Obs! När segmentet genereras i Segmenteringsguiden returneras endast de poster som du har åtkomst till i Oracle CRM On Demand.

10 (Valfritt, endast statiska segment) Välj eller rensa kontakterna i fönstret Visa lista över medlemmar och klicka på Spara.

I följande procedur beskrivs hur du förnyar ett dynamiskt segment.

Obs! När du förnyar ett dynamiskt segment skrivs segmentet över och kan inte återställas.

Så här förnyar du ett dynamiskt segment

- 1** Öppna Excel-filen med mallen för Segmenteringsguiden.
- 2** I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Förnya segment.
- 3** Välj segmentet i fönstret Förnya dynamiska segment.
- 4** Klicka på Förnya.

I följande procedur beskrivs hur du uppdaterar ett dynamiskt eller statiskt segment.

Så här uppdaterar du ett dynamiskt eller statiskt segment

- 1** Öppna Excel-filen med mallen för Segmenteringsguiden.
- 2** I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Hantera segment.
- 3** Välj det dynamiska eller statiska segment du vill uppdatera.
- 4** Klicka på Redigera.
- 5** Gör något av följande:
 - För statiska segment väljer eller rensar du kontakter i fönstret Välj segmentmedlemmar.
 - För dynamiska segment uppdaterar du filterna.
- 6** Klicka på Spara.

I Segmenteringsguiden genereras segmentet med hjälp av de nyligen definierade kriterierna.

Ladda upp segment

Du kan ladda upp de segment som du skapar i Segmenteringsguiden till Oracle CRM On Demand. När du laddar upp ett segment länkas kontakterna i listan till en kampanj i Oracle CRM On Demand. Kontakterna visas i sektionen Mottagare på sidan Kampanjdetalj.

I följande procedur beskrivs hur du laddar upp ett segment till Oracle CRM On Demand.

Innan du börjar. I Oracle CRM On Demand skapar du den kampanj som du vill länka till segmentet.

Så här laddar du upp ett segment:

- 1** Öppna Excel-filen med mallen för Segmenteringsguiden.
 - 2** I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Ladda upp segment.
 - 3** I fönstret Ladda upp segment:
 - a** Välj de segment som du vill ladda upp.
 - b** Välj kampanjen för detta segment.
 - c** Välj leveransstatus för de mottagare som du laddar upp.
Det värde som du väljer visas i kolumnen Leveransstatus i sektionen Mottagare på sidan Kampanjdetalj.
 - d** Klicka på Ladda upp.
- Obs!** Du kan ladda upp totalt 30 000 mottagare till en enskild kampanj.

Exportera segment

Du kan exportera ett segment som en CSV-fil som du sedan kan distribuera till tredje part. I proceduren nedan beskrivs hur du exporterar segment.

Så här exporterar du ett segment:

- 1** Öppna Excel-filen med mallen för segmenteringsguiden.
- 2** I verktygsfältet Målbyggaren klickar du på Hantera segment.
- 3** I fönstret Hantera segment väljer du det segment som du vill exportera och klickar på Export.
- 4** Flytta de fält som du vill ta med till området Valda fält, sortera dem i önskad ordning och klicka på Exportera.
- 5** I fönstret Spara som namnger du filen och sparar den på önskad plats.

14 Rapporter

Använd hemsidan för rapporter när du vill skapa och visa rapporter och diagram över affärsuppgifter. På hemsidan visas en katalog över tillgängliga rapporter. Katalogen utgör en bra utgångspunkt när du vill köra, skriva ut och spara rapporter. Om din roll inkluderar behörighet att hantera anpassade rapporter kan du även skapa anpassade rapporter från den här sidan och göra dem tillgängliga för medarbetarna på ditt företag.

Ändra din synlighet i förhållande till olika poster eller grupper med hjälp av gruppväljaren. Mer information om synlighet i förhållande till poster och vilka poster som är tillgängliga finns i [Om synlighet för poster i analys](#) (på sidan 698).

Obs! Ändringar av fälten Standardspråk, Valuta och Land på sidorna för personlig profil återspeglas inte i alla rapporter och analyser förrän du loggat ut och sedan in igen. Beroende på vilket som är företagets standardspråk kan du också se vissa objekt i rapporter på ett annat än ditt personliga standardspråk. Även om en eventuell ändring av tidszonen inte återspeglas i rapporterna initieras en annan uppsättning värden för sessionsvariablerna som beror på tidszonsvärdet nästa gång du loggar in.

Att tänka på för förstagångsanvändare: Vissa rapporter uppdateras nattetid så du kanske inte ser data i rapporter under de första 24 timmarna efter att du har loggat in. Exempelvis visas inga uppgifter i försäljningseffektivitetsrapporter förrän efter de första 24 timmarna.

Det finns två typer av rapporter:

- **Anpassade rapporter.** Anpassade rapporter är sådana som du och dina medarbetare har skapat. De finns i sektionen Anpassade rapporter och analyser på hemsidan för rapporter. Det går att öppna tidigare skapade rapporter via länken Mina analyser. Du kan också öppna delade rapporter som har skapats av dig och dina medarbetare via länken för delade anpassade analyser. Mer information om hur du öppnar anpassade rapporter finns i [Ställa in rapportmappar](#) (på sidan 710). När du vill skapa en egen anpassad rapport klickar du på länken för analysdesign. Mer information om hur du skapar anpassade rapporter finns i [Komma igång med Answers \(anpassade rapporter\)](#) (på sidan 721).
- **Fördefinierade rapporter.** Det ingår fördefinierade rapporter i Oracle CRM On Demand. De finns i sektionerna Snabblistor, Pipelineanalys, Säljeffektivitet, Kunder, Tjänster och Marknadsföringseffektivitet på hemsidan för rapporter. Det går inte att ändra eller ta bort fördefinierade rapporter. Du kan dock öppna, ändra och spara rapporterna med andra namn. Använd rapporterna som grund till egna anpassade rapporter. Mer information om fördefinierade rapporter finns i [Om fördefinierade rapporter](#) (på sidan 704).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

[Om synlighet för poster i analys](#) (på sidan 698)

[Om fördefinierade rapporter](#) (på sidan 704)

[Om anpassad räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand Answers](#) (på sidan 708)

[Hantera rapporter](#) (på sidan 710)

[Komma igång med Answers \(anpassade rapporter\)](#) (på sidan 721)

[Om begränsningar i rapporter](#) (på sidan 722)

[Infopaneler](#) (på sidan 991)

[Optimera prestanda](#) (på sidan 984)

Om synlighet för poster i analys

Det finns flera inställningar i analys som styr synligheten. De tillämpas i följande ordning:

- 1 Inställningen Få åtkomst till alla data i analys (i rollbehörigheter)
- 2 Inställningen för ämnesområdet för rapportering i användarprofilen
- 3 Inställningen för historiskt ämnesområde i användarprofilen
- 4 Grupper och gruppväljaren
- 5 Användardelegering
- 6 Inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster (i företags- och användarprofiler)

En företagsadministratör som använder dessa inställningar kan styra vilka poster som ska visas i rapporter som du kör. Exempelvis kan en chef visa chefens egna affärsmöjligheter och affärsmöjligheterna för anställda som rapporterar till chefen i fråga, medan säljarinställningarna kanske bara tillåter att en viss säljare visar säljmöjligheter som tillhör honom eller henne.

Inställningen Få åtkomst till alla data i analys

Användare som i sina rollinställningar har behörigheten Få åtkomst till alla data i analys kan visa alla data i hela organisationen, till och med poster som markerats med Privat. Denna behörighet ges vanligtvis till företagsadministratören. Behörigheten åsidosätter alla andra synlighetsinställningar för analys.

Om användaren inte har behörigheten Få åtkomst till alla data i analys i sin roll är det företagets eller användarprofilens synlighetsinställning för analys som avgör vilka data användaren kan visa i rapporter.

Inställning för ämnesområde för rapportering

Den här inställningen används ofta för alla användare i organisationen som inte är företagsadministratörer. Inställningen är tillgänglig i både företags- och användarprofiler. Om inställningen inte är definierad i en användares profil är det inställningen för företagsprofilen som gäller. Inställningen har följande värden:

- **Synlig för chefer.** Gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som ägs direkt av dina underställda, inklusive poster som är markerade som privata.

- **Synlig för teamet.** Gör det möjligt att visa dina egna data samt alla data som har delats med dig via konto- och affärsmöjlighetsteamerna och via grupptilldelning.

Historiskt ämnesområde

Den här inställningen används vanligtvis för alla användare i organisationen som inte är företagsadministratörer. Inställningen är tillgänglig i både företags- och användarprofiler. Om inställningen inte är definierad i en användares profil är det inställningen för företagsprofilen som gäller.

Inställningen har följande möjliga värden:

- **Synlig för chefer.** Gör det möjligt att se dina egna data, plus de data som ägs direkt av dina underställda, inklusive poster som är markerade som privata.
- **Synlig för teamet.** Gör det möjligt att visa dina egna data samt alla data som har delats med dig via konto- och affärsmöjlighetsteamerna och via grupptilldelning.
- **Synlig för alla.** Kombinerar chefs- och teamsynlighet för att kunna visa data som ägs av dig och dina underställda samt data som delas med dig och dina underställda.

Grupper och gruppväljaren

Om du har inställningen Synlig för alla, går det att med hjälp av funktionen Grupper ytterligare kontrollera vilka data som visas i rapporter. Med hjälp av gruppväljaren på rapportsidorna kan du begränsa data till att endast omfatta den information som finns i en grupp och dess undergrupper. Funktionen är endast tillgänglig om du har tilldelats till en eller flera grupper och använder ett analysämnesområde (inte rapportämnesområde). Om du har behörigheten Få åtkomst till alla data i analys fortsätter du visa alla data oavsett vilken grupp som väljs. Dessutom åsidosätter inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster inställningen för gruppsynlighet i analys.

En företagsadministratör kan konfigurera en standardgrupp för gruppväljaren på rapportsidorna för varje användare. Du anger denna inställning i fältet Standardgrupp för analys i användarprofilen.

Obs! Om standardgruppen i din profil är inställd på en grupp som inte kan innehålla data eller på en grupp som du saknar åtkomst till får du ett felmeddelande som anger att åtkomsten nekas.

Användardelegering

Med funktionen Användardelegering är det möjligt att ytterligare styra vilka data som visas i rapporter. Med hjälp av gruppväljaren kan du visa data från någon användare som har lagt till dig i sin lista över delegerade användare. Du kan välja användarens namn från gruppväljaren för att visa rapportdata för den användaren. Du visar då inte längre dina egna data i rapporten utan endast informationen för den valda användaren. Dock gäller fortfarande din synlighetsinställning för analyser. Om Rickard exempelvis har lagt till dig på sin lista över delegerade användare och hans analysynlighetsinställning är Synlig för chefer, visar du inte nödvändigtvis samma data i rapporten som Rickard såvida du inte också har inställningen Synlig för chefer.

Inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster

Den här kontrollen finns både i företagsprofilen och i användarprofilerna. Den här kontrollen fastställer om Oracle CRM On Demand Answers ska beakta en rolls inställning för Kan läsa alla poster för posttyperna. En användare kan visa alla poster för en posttyp i rapporter om den här kontrollen är inställd på Ja i

företagsprofilen eller på Ja eller Null i en användarprofil och om flaggan Kan läsa alla poster har markerats för posttypen. Om de här villkoren inte uppfylls framtvingar Oracle CRM On Demand Answers de standardinställningar för synlighet som finns definierade i ämnesområdena för rapportering och analys.

Om alternativet Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster är aktiverat för en användare, ignorerar Oracle CRM On Demand Answers synlighetsinställningen för de posttyper som markerats med Kan läsa alla poster i rolldefinitionen. För andra posttyper framtvingar Oracle CRM On Demand Answers synlighet i enlighet med standardinställningarna för synlighet för ämnesområden för rapportering och historiska ämnesområden. Om exempelvis Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster är aktiverad för din profil, synlighetsinställningen för rapporteringsämnesområden är inställd på Synlig för chefer och inställningen Kan läsa alla poster är inställd för affärsmöjlighet men inte för kontakt, så visas alla affärsmöjligheter när du kör en rapport, men endast för kontakter som ägs av dig och dina underställda.

Företagen och företagsadministratörerna måste tänka på följande när de använder inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster i analys:

- Den rollbaserade posttypssynligheten åsidosätter den gruppbaseade. När du väljer en grupp i gruppväljaren och har den rollbaserade postsynligheten aktiverad samt inställningen Kan läsa alla poster definierad i en posttyp för din roll, visas alla poster för den posttypen, inte bara posterna i just den gruppen.
- Den rollbaserade posttypssynligheten åsidosätter användarhierarki- och användardelegeringsaspekterna av synligheten i analyser. När du väljer en användare i gruppväljaren och har den rollbaserade posttypssynligheten aktiverad samt inställningen Kan läsa alla poster definierad i en posttyp för din roll, visas alla poster för den posttypen, inte bara de som du förväntar dig att se för den valda användaren.
- I rapporter med två eller fler posttyper baseras synligheten för poster på posttypen med den mest restriktiva synlighetskontrollen. Om exempelvis den rollbaserade posttypssynligheten är aktiverad i posttypen Kontakt men inte i posttypen Affärsmöjlighet och båda posttyperna finns med i rapporten, visar analysen endast de affärsmöjligheter som användaren har åtkomst till samt de associerade kontakterna.
- I historiska ämnesområden baseras åtkomsten till posttypen Medarbetare alltid på inställningen Synlig för chefer. Denna begränsning gäller dock inte realtidsämnesområden. Den rollbaserade posttypssynligheten påverkar inte begränsningen.
- Åtkomsten till användarkvoter baseras alltid på inställningen Synlig för chefer i både realtids- och historiska ämnesområden. Den rollbaserade posttypssynligheten påverkar inte detta mönster.

Säkerhet och datasynlighet i ämnesområden för analyser och rapporter

Data som visas i rapporter baseras på säkerheten och datasynligheten som anges för posttyper och standardsynligheten som har definierats för analys- och rapportämnesområdena. De flesta posttyper är skyddade i alla ämnesområden, men det finns undantag för att associerade posttyper ska kunna rapporteras även när de inte uttryckligen delas eller ägs av en användare. Posttypen Konto skyddas till exempel bara i ämnesområden där kontot är den primärt drivande posttypen. I övriga områden är posttypen inte skyddad.

Syftet med att inte skydda en posttyp i ett ämnesområde är att du ska kunna rapportera om associationerna mellan posttyper. I ämnesområdet för kundämneshistorik kan du till exempel rapportera om kundämnen som ägs eller delas av dig samt om kundämnenas konton även när kontona inte ägs eller delas av dig.

I följande tabell visas synligheten för posttyper i analysämnesområden.

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet	Synlig för alla
Konto	Kontoadress	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Kontokonkurrenshistorik	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Konto- och partnerhistorik	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Historik om konton och relaterade konton	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Kontokontakthistorik	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Kontohistorik	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Kontoteamhistorik	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet
	Övriga ämnesområden	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Kontots konkurrent	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Kontopartner	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Kontorelaterat konto	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Aktivitet	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Tillgång	Alla	Skydd baseras på posttypen Konto	Skydd baseras på posttypen Konto	Skydd baseras på posttypen Konto
Samtalsaktivitet	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Kampanj	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Kontakt	Kontaktteamhistorik	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet
	Övriga ämnesområden	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Kontakts intressen	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Kontaktintäkt	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet	Synlig för alla
Återförsäljare	Återförsäljarhistorik	Skyddad	Skyddad	Skyddad
	Övriga ämnesområden	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Medarbetare	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Hushåll	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Medicinsk utbildning	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Affärsmöjlighet	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Affärsmöjlighet, konkurrent	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Affärsmöjlighet, partner	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Portfölj	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad
Produktintäkt	Alla	Skyddad	Skydd baseras på produktintäkternas posttyp för affärsmöjlighet	Skydd baseras på posttypen Affärsmöjlighet för Synlig för chefer och på produktintäkternas posttyp för affärsmöjlighet för Synlig för teamet
Kvot	Alla	Skydd baseras på chefssynlighet	Skydd baseras på chefssynlighet	Skydd baseras på chefssynlighet
Relationskontakt	Alla	Obegränsad	Obegränsad	Obegränsad
Serviceärenden	Alla	Skyddad	Skyddad	Skyddad

I följande tabell visas synligheten för posttyper i rapportämnesområden.

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet
Konto	Konton	Skyddad	Skyddad
	Konton och konkurrenter	Skyddad	Skyddad

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet
	Konton och partners	Skyddad	Skyddad
	Konton och relaterade konton	Skyddad	Skyddad
	Anpassade objekt 1, 2, 3 och konton	Skyddad	Skyddad
	Övriga ämnesområden	Obegränsad	Obegränsad
Kontots konkurrent	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Kontopartner	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Kontorelaterat konto	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Aktivitet	Delade aktiviteter	Skydd baseras på teamsynlighet	Skydd baseras på teamsynlighet
	Övriga ämnesområden	Skyddad	Skyddad
Tillgång	Alla	Skydd baseras på konto	Skydd baseras på konto
Kampanj	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Kontakt	Alla	Skyddad	Skyddad
Anpassade objekt 1–15	Alla	Skyddad	Skyddad
Medarbetare	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Hushåll	Alla	Skyddad	Skyddad
Kundämne	Alla	Skyddad	Skyddad
Affärsmöjlighet	Alla	Skyddad	Skyddad
Affärsmöjlighet, konkurrent	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Affärsmöjlighet, partner	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Produktintäkt	Alla	Skyddad	Skydd baseras på produktintäkternas

Posttyp	Ämnesområde	Synlig för chefer	Synlig för teamet
			posttyp för affärsmöjlighet
Kvot	Alla	Skydd baseras på chefssynlighet	Skydd baseras på chefssynlighet
Relationskon takt	Alla	Obegränsad	Obegränsad
Serviceärend e	Alla	Skyddad	Skyddad

Anteckningar:

1. Rollbaserad posttypssynlighet är aktiv i alla posttyper.
2. Gruppsynlighet i Oracle CRM On Demand Answers är aktiv för följande posttyper: Konto, Aktivitet, Tillgång (baserad på konto), Kontakt, Hushåll, Kundämne, Affärsmöjlighet, Produktintäkt, Serviceärende och Anpassade objekt 1 till 15. Gruppsynligheten i rapportämnesområden visar poster i den aktuella gruppen, men i analysämnesområden visas även poster som ingår i undergrupperna.

Om fördefinierade rapporter

I Oracle CRM On Demand finns ett antal fördefinierade rapporter. Du kan inte redigera eller ta bort fördefinierade rapporter. Du kan däremot öppna, redigera och spara dessa rapporter under andra namn. Du kan använda dem som utgångspunkt för en ny anpassad rapport.

- Snabblistor
- Pipelineanalys
- Försäljningseffektivitet
- Kunder
- Service
- Marknadsföringseffektivitet
- Användningsbevakning

Snabblistor

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Affärsmöjligheter per konto	Visar en lista över alla dina affärsmöjligheter per konto

Rapportnamn	Beskrivning
Affärsmöjligheter per säljsteg	Visar en lista över alla dina affärsmöjligheter per säljsteg
Aktiviteter per affärsmöjlighet	Skapar och utvärderar en lista över alla dina aktiviteter per affärsmöjlighet
Konton per säljare	Visar en lista över alla dina konton per säljare
Adresslista	Visar och skriver ut en adresslista över alla dina kontakter per konto
Lista över medarbetare	Visar en fullständig lista över Oracle CRM On Demand-användarna i ditt företag

Pipelineanalys

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Pipelineanalys	Analyserar din pipeline för att identifiera affärsmöjligheter och utmaningar
Analys av affärsmöjlighetsintäkt	Analyserar affärsmöjlighetsintäkten
Analys av pipelinekvalitet	Utvärderar kvaliteten på dina affärer och identifierar de viktigaste affärerna som du kan inrikta dig på och avsluta snabbt
Analys av teampipeline	Analyserar dina affärer per team
10 bästa affärsmöjligheterna	Visar och analyserar de 10 bästa affärerna
Analys av historisk pipeline	Analyserar pipeline på historisk basis för att utvärdera aktuellt resultat kontra tidigare förväntningar
Analys av historisk förväntad intäkt per kvartal	Jämför historisk förväntad intäkt med aktuell intäkt per kvartal
Analys av historisk affärsmöjlighetsintäkt per kvartal	Jämför historisk affärsmöjlighetsintäkt med aktuell intäkt per kvartal
Analys av bokförd intäkt per kvartal	Jämför bokförd intäkt från det senaste kvartalet med aktuell intäkt
Affärsmöjlighet kontra förväntad intäkt mot bokförd intäkt	Ger en inblick i en vy i ditt kvartalsvisa intäktsresultat
Historikanalys av säljsteg	Analyserar pipelineaktivitet och andra mått för säljstegshistoriken

Försäljningseffektivitet

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Lista över de bästa säljarna	Visar, analyserar och identifierar de bästa säljarna i regionerna, branscherna osv.
Analys av säljeffektivitet per kvartal	Analyserar säljeffektiviteten kvartalsvis per underställd
Analys av teamets säljeffektivitet	Analyserar säljeffektiviteten per team
Analys av teamaktiviteter	Analyserar teamaktiviteter för att förbättra teamproduktiviteten
Analys av teamets vinstfrekvens	Utvärderar effektiviteten hos teamets vinstfrekvens
Analys av genomsnittlig säljcykel för team	Analyserar effektiviteten hos teamets genomsnittliga säljcykel

Kunder

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Analys av antal konton av typen affärsmöjlighet	Analyserar det totala antalet konton med affärsmöjligheter per olika demografier
Analys av antal konton	Analyserar det totala antalet konton per olika demografier
Analys av kontakter per affärsmöjlighet	Analyserar antalet kontakter med affärsmöjligheter per flera kriterier
Analys av kontakter per konto	Analyserar det totala antal kontakter per kontokriterier
10 bästa kunderna	Visar och analyserar de 10 bästa kontona
Kontoanalys	Analyserar dina konton och kunder
Analys av bokförd intäkt per konto	Analyserar bokförd intäkt per kontodemografier

Service

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
-------------	-------------

Rapportnamn	Beskrivning
Serviceanalys	Identifierar viktiga serviceproblem och spårar servicetrender i ditt område.
Lista över serviceraporter	Granskar en lista över viktiga serviceärenden. Dessa data uppdateras dagligen.
Åldersfördelningsanalys av aktuella serviceärenden	Analyserar och hanterar åldersfördelningen hos dina serviceärenden.
Analys av öppna serviceärenden	Utvärderar och analyserar dina öppna serviceärenden.
Analys av antal serviceärenden	Utvärderar och analyserar det totala antalet serviceärenden.
Analys av teamets service	Analyserar serviceärenden per teammedlem.

Marknadsföringseffektivitet

I följande tabell listas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Statusen Aktiv kampanj	Analyserar prestationsmått för aktiva kampanjer.
Resultat för slutförda kampanjer	Gör diagram och jämför specifika prestationsmått för slutförda kampanjer.
Kampanjeffektivitet per kampanj	Utvärderar valda prestationsmått för slutförda kampanjer.
Kampanjeffektivitet per kampanjtyp	Utvärderar valda prestationsmått per kampanjtyp för slutförda kampanjer.
Uppföljningsanalys av kundämne	Analyserar ålder, uppföljning och statustrender för kundämnena.
Analys av kundämneskällor	Analyserar volymtrender för kundämnena per kundämneskälla.
Analys av affärsmöjlighetskällor per avslutsdatum	Följer upp trender för kundämneskällor för affärsmöjligheter baserat på affärsmöjlighetens avslutsdatum.
Analys av affärsmöjlighetskällor per skapandedatum	Följer upp trender för kundämneskällor för affärsmöjligheter baserat på affärsmöjlighetens skapandedatum.
Beräknad intäkt	Beräknar framtida bokförd intäkt. Beräkningen är baserad på tidigare prestationsmått.

Användningsbevakning

Rapporterna om användningsbevakningar är tillgängliga för användare som har behörigheten Användningsbevakning. I tabellen nedan visas informationen.

Rapportnamn	Beskrivning
Förbrukningsanalys för applikationsobjekt	Analyserar posttypsanvändningen i applikationen per kalenderkvartal för det valda året.
Analys av användaranpassning	Analyserar användaranpassningen av applikationen baserat på användarinloggningarna.
Inställnings- och konfigurationsöversikt	Visar en översikt över inställnings- och konfigurationsinformationen för ditt företags applikation.
Användarinloggningar per roll	Visar och analyserar användarinloggningar per roll per kalenderår och månad.
Användarinloggningar per 25 viktigaste användarna	Visar och analyserar de viktigaste användarinloggningarna per kalenderår och månad.
10 bästa sidvyerna	Visar och analyserar prestationen för de 10 bästa sidvyerna i applikationen.
Prestation för analys	Visar en analys av prestationen för frågorna och infopanelerna för rapportering och analys.

Rapportmått

Följande mått visas i några av de tidigare rapporterna:

- **Genomsn. affärsstorlek.** Den genomsnittliga affärsstorleken baseras på affärsmöjlighetsintäkten, vilken konverteras till användarens standardvaluta.
- **Kostnad per avslutad försäljning.** Kostnaden dividerad med antalet vinster.
- **Kostnad per kundämne.** Kostnaden dividerad med antalet kundämnen.
- **Räntabilitet (Avkastning på investerat kapital).** Kvoten för Avkastning på investerat kapital beräknas med hjälp av den totala affärsmöjlighetsintäkten som härleds från kampanjen (Vinst) och den totala faktiska kostnaden för kampanjen (Kostnad). Formeln är (Vinst minus Kostnad) dividerat med Kostnad.
- **Affärsmöjlighet, vinstgrad.** Procentsatsen för de vunna affärsmöjligheterna.

Om anpassad räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand Answers

I Oracle CRM On Demand Answers finns stöd för flera olika former av kalenderalternativ:

- **Kalenderkvartal.** En typ av räkenskapskalender där räkenskapsåret kan starta på valfri dag och månad. Varje räkenskapsår på 12 månader består av fyra kvartal om vardera tre månader. Varje månad är en hel månad och startar och slutar på samma datum.
- **5-4-4-modellen.** En typ av räkenskapskalender där räkenskapsåret kan starta på valfri dag och månad. Varje räkenskapsår på 12 månader består av fyra kvartal om vardera tre månader. Den första månaden är 5 veckor lång, andra och tredje månaden är 4 veckor långa.
- **4-4-5-modellen.** En typ av räkenskapskalender där räkenskapsåret kan starta på valfri dag och månad. Varje räkenskapsår på 12 månader består av fyra kvartal om vardera tre månader. Den första och andra månaden är 4 veckor långa, den tredje är 5 veckor lång.
- **Anpassad räkenskapskalender.** En typ av räkenskapskalender med unika start- och slutdatum för varje år. Denna räkenskapskalender gör det möjligt för företag att på ett unikt sätt hantera räkenskapsår som är skottår eller är 53 veckor långa.

Datumdimensionen genereras för de kommande 20 åren (2000 till 2020) för alla kalendertyper utom den anpassade räkenskapskalendern. Företag med kalenderkvartal eller kalendertypen 4-4-5 eller 5-4-4 kan analysera räkenskapsuppgifter för datum som infaller inom det här intervallet (2000 till 2020). Det går inte att analysera data utifrån räkenskaps- eller kalenderperioder när dessa öppnas eller kopplas via datumdimensioner som infaller utanför intervallet.

Företag med anpassad räkenskapskalender kan analysera räkenskapsuppgifter via datumdimensionen endast för de år som har definierats i Oracle CRM On Demand. Om du exempelvis definierar räkenskapskalendern för åren 2000 till 2010, kan du sedan analysera räkenskapsuppgifter för endast dessa 11 år. Om en post skapas, startas eller avslutas på ett datum som infaller utanför det här intervallet, kommer posten fortfarande att visas i Oracle CRM On Demand Answers-rapporter, så länge som posten inte öppnas eller kopplas via datumdimensionstabellen.

Du måste beakta följande när företaget använder en anpassad räkenskapskalender:

- Om företaget ändrar räkenskapskalendertypen från standardkalender eller normal räkenskapskalender (kalenderkvartal eller 4-4-5- och 5-4-4-modellerna) till en anpassad räkenskapskalender, kommer ändringen inte att genomföras omedelbart. Företaget måste begära fullständig ETL (extrahering, transformering och laddning) för att ändringen ska genomföras.
- Om företaget ändrar räkenskapskalendern från standardkalender eller normal räkenskapskalender till en anpassad räkenskapskalender är det inte möjligt att analysera historiska ögonblicksbilder av pipeline i Oracle CRM On Demand Answers för de räkenskapsår som inte har definierats i den anpassade räkenskapskalendern. Det går inte att anpassa historiska ögonblicksbilder med den nya kalenderdefinitionen.
- Om företaget ändrar definitionen av den anpassade räkenskapskalendern för ett innevarande år, kommer denna ändring inte att synas förrän en fullständig ETL har genomförts.
- Definitionen av en anpassad räkenskapskalender för nya företag samt kalenderdefinitioner av nya räkenskapsår för befintliga företag bearbetas under den nattliga förnyelseprocessen.
- Fältet för räkenskapskalenderkod i datumdimensionen kan användas för att avkoda definitionen av räkenskapskalendern för företag med standardkalender eller normal räkenskapskalender. För företag som använder en anpassad räkenskapskalender kan däremot koden inte garanteras vara konsekvent. Den kan därför inte avkodas på ett pålitligt sätt.
- Företag som väljer att använda sig av en anpassad räkenskapskalender måste ange definitioner för räkenskapskalendern, med start från tidigaste tillgängliga år och sedan fortsätta sekventiellt utan några luckor i definitionerna av räkenskapsår. Om du vill definiera kalenderdefinitioner för tidigare år så kan du göra detta. Du måste då begära en fullständig ETL.

Hantera rapporter

Utför följande uppgifter för att hantera rapporter:

- [Ställa in rapportmappar](#) (på sidan 710)
- [Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar](#) (på sidan 712)
- [Granska rapportdata](#) (på sidan 714)
- [Skriva ut rapporter](#) (på sidan 715)
- [Köra rapporter](#) (på sidan 716)
- [Ladda ned rapporter](#) (på sidan 717)
- [Ta bort rapporter](#) (på sidan 719)
- [Byta namn på rapporter](#) (på sidan 719)
- [Kopiera och flytta rapporter](#) (på sidan 720)

Om din roll har behörighet att hantera anpassade rapporter kan du utföra även dessa procedurer:

- [Komma igång med Answers \(anpassade rapporter\)](#) (på sidan 721)
- [Göra anpassade rapporter allmänna](#) (på sidan 941)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Rapporter](#) (på sidan 697)

Ställa in rapportmappar

Du kan konfigurera rapportmappar och begränsa användarnas möjlighet att visa sådana mappar. Endast de användare som har åtkomst till vissa mappar kan se dem på sin hemsida för rapporter.

Rapportmappar ställs in på följande sätt:

- 1 Skapa mappar och undermappar (i Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Tilldela tillstånd att visa mappar (från administrationssidorna för Oracle CRM On Demand).
Mer information om hur du ställer in tillstånd att visa sidor finns i [Ställa in tillstånd att visa delade rapportmappar](#) (finns "[Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar](#)" på sidan 712).
- 3 Placera rapporter i mappar (i Oracle CRM On Demand Answers).

Obs! För att kunna utföra de procedurer som beskrivs i det här avsnittet måste din användarroll inkludera behörighet för att hantera anpassade rapporter.

Så här skapar du en rapportmapp

- 1** Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2** På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** Klicka på Hantera analys i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4** I fönstret Hantera analyser väljer du ett av följande alternativ:
 - Mina mappar. Den nya mappen sparas då tillsammans med dina privata mappar.
 - Delade mappar. Den nya mappen sparas då tillsammans mappar som delas av hela företaget.
- 5** Om du vill skapa mappen som en undermapp till en annan mapp öppnar du den överordnade mappen.
- 6** Klicka på Skapa ny mapp.
- 7** Ange mappnamn och beskrivning.

Obs! Begränsa rapportmappsnamnen till 255 tecken eller mindre. Visningsläget kan inte konfigureras för delade rapportmappar med namn som är längre än 255 tecken.

- 8** Klicka på Skapa mapp.

När en mapp skapas blir den synlig på hemsidan för rapporter. Alla användare med åtkomst till mappen Delade anpassade analyser kan se nya delade mappar för hela företaget. Om det behövs kan behörigheten att visa den delade mappen begränsas genom att användarroller kopplas till den. Om det inte finns några användarroller kopplade till mappen kan alla visa den.

Om en ny mapp skapas i Mina mappar blir den synlig i mappen Mina analyser som är tillgänglig på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand. Den här mappen innehåller endast privata rapporter. Andra användare kan inte se dem.

Mer information om hur du konfigurerar visning av mappar finns i [Ställa in tillstånd att visa delade rapportmappar](#) (finns "[Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar](#)" på sidan 712).

Ändra namn på mappar

- 1** Klicka på Ändra namn på mappraden i fönstret Hantera analyser.
- 2** Ange det nya namnet.
- 3** (Rekommenderas) Välj Bevara referenser till objektets gamla namn.
- 4** Klicka på Uppdatera.

Ta bort en mapp

- Klicka på Ta bort på mappraden i fönstret Hantera analyser och bekräfta sedan borttagningen.

Placera rapporter i en rapportmapp

- Gör något av följande:
 - Skapa rapporten och spara den sedan i mappen.
 - Kopiera eller flytta en befintlig sparad rapport från en mapp till en annan.

Mer information om hur du kopierar och flyttar rapporter finns i [Kopiera och flytta rapporter](#) (på sidan 720).

Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar

Som standard kan alla användarroller se alla delade mappar. Du kan ersätta standarden genom att manuellt länka specifika roller till enskilda mappar. Om du manuellt kopplar en användarroll till en mapp återkallar dock Oracle CRM On Demand möjligheten att visa mappen för alla övriga användarroller (utan administratörsrollen). Du måste länka varje roll manuellt som ska kunna visa mappen.

Om du kopplar en roll till en mapp med undermappar kopplas rollen även till undermapparna. Om du inte vill det måste du gå till de enskilda undermapparna och göra eventuella ändringar.

Rollen Administratör har alltid synlighetsbehörighet till alla mappar. Följaktligen kan administratörsrollen inte manuellt kopplas till eller bort från en mapp. En anpassad roll som skapas genom att administratörsrollen kopieras får samma ständiga synlighetsbehörighet till alla mappar, oavsett om rollen manuellt kopplas till eller bort från mappar.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera innehåll.

Så här ställer du in synlighetsbehörighet till en delad rapportmapp

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst i Oracle CRM On Demand (inte Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Klicka på länken Hantera innehåll i sektionen Hantera innehåll på administratörshemsidan.
- 3 Klicka på länken Delade anpassade analyser i sektionen Rapportmappar på sidan Hantera innehåll.
På sidan Mappar, lista visas alla undermappar för den överordnade mappen Delade anpassade analyser.
Obs! Alla användare har synlighetsbehörighet till rotmappen Delade anpassade analyser.
- 4 Välj en mapp så här:
 - Om mappen där du vill ange synlighet är en mapp på den översta nivån klickar du på mappnamnet.

- Om mappen där du vill ange synlighet är en undermapp klickar du på länken Undermappar för den överordnade mappen tills du kommer till rätt mapp. Klicka sedan på mappnamnet.

5 Gör det möjligt för vissa roller att visa mappen så här:

- a** Klicka på Lägg till roller på sidan Mapp, detaljer.
- b** Klicka på sökningsikonen bredvid respektive fält och koppla användarrollerna.
- c** Klicka på Spara.

6 Ta bort möjligheten för en roll att visa mappen så här:

- a** Välj Ta bort på rollens postnivåmeny på mappdetaljsidan.
- b** Bekräfta att du vill ta bort rollen från mappen.

7 Om du vill ta bort synlighetsbehörigheten till en rapportmapp för en användarroll klickar du på Ta bort.

8 Klicka på Spara.

Tips! När du anger synlighet för en undermapp och vill gå tillbaka till mappdetaljsidan för den överordnade mappen kan du klicka på mappnamnet i fältet Överordnad mapp.

Dela privata rapporter

Synlighetsbehörigheten till användarens mapp för privata rapporter i Mina analyser är begränsad till endast Oracle CRM On Demand-sessionsanvändaren. Mappen Mina analyser innehåller rapporter som skapats av användaren och som sedan sparats som privata. Användare som har behörigheten Hantera anpassade rapporter kan dela privata rapporter med andra genom att spara dem i företagets gemensamma mapp.

Så här delar du en privat rapport

- 1** Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2** På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** Klicka på Öppna analys i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4** Gå till analysen i dialogrutan Öppna analys, markera analysen och klicka på OK.
- 5** Klicka på Spara på sidan Bygg och visa analys.
- 6** Välj en destinationsmapp (till exempel företagets gemensamma mapp) i mappen Delade mappar i dialogrutan Spara analys och klicka på OK.

Om att dela och dölja fördefinierade rapporter

Fördefinierade rapporter delas mellan alla företagsanvändare.

Behörigheten **Få åtkomst till analysrapporter**: Visa fördefinierade analyser styr om delade fördefinierade analyser visas för användare för specifika roller eller inte. Om **Få åtkomst till analysrapporter**: Visa fördefinierade analyser är aktiverad för en användarroll visas alla delade fördefinierade analyser på fliken **Rapporter**. Om behörigheten inte är aktiverad för användarrollen är alla fördefinierade analyser dolda.

Om du vill dölja specifika delade fördefinierade rapporter och visa andra inaktiverar du behörigheten **Få åtkomst till analysrapporter**: Visa fördefinierade analyser. Då döljs alla delade fördefinierade rapporter. När du sedan vill dela specifika fördefinierade rapporter går du till **Oracle CRM On Demand Answers**, öppnar rapporten som du vill dela och sparar den i en delad mapp i företagets gemensamma mapp. Konfigurera synlighetsbehörigheten för den delade mappen, om det behövs.

Obs! Behörigheten **Få åtkomst till analysrapporter**: Visa fördefinierade analyser bestämmer om fördefinierade rapporter visas på rapporthemsidan. Behörigheten inverkar inte på andra hemsidor eller fördefinierade infosidor. Därför visas fördefinierade rapporter på rapporthemsidan, på andra fördefinierade infosidor och andra hemsidor om behörigheten har valts. Om den inte har valts visas fördefinierade rapporter på fördefinierade infosidor och andra hemsidor, men inte på rapporthemsidan.

Granska rapportdata

Rapportdata visas i listor, tabeller eller diagram. För många rapporter kan du välja olika kategorier för att organisera om samma data från olika perspektiv. Du kan t.ex. visa dina konton grupperade först per region och sedan visa samma data grupperade per bransch.

För listor och tabeller visas null-värden som tomma fält, förutom för:

- Id-fält, t.ex. Konto-id och Kontakt-id, där de visas som negativa tal
- Namnfält av posttyp, t.ex. Kontonamn, Kontakt, fullständigt namn och Anpassat objekt 1, namn, där de visas som *Ospecificerad*

I diagram kan du även söka vidare på varje segment och visa vilka poster ett segment består av.

Många rapporter innehåller även en tabell med stöduppgifter för att användarna ska kunna jämföra relativa och absoluta tal.

Så här ändrar du rapportens perspektiv:

- Om du vill organisera om samma data från ett annat perspektiv väljer du en annan kategori i listrutan.

Så här visar du de poster som ett segment i diagrammet består av:

- Klicka på ett segment i ett cirkeldiagram eller ett stapeldiagram.

En lista visas med de underliggande affärsmöjligheter, konton eller serviceärenden som bidrar till det segmentet.

Skriva ut rapporter

Du kan skriva ut en rapport från hemsidan för rapporter eller, om din roll inkluderar behörighet för hantering av anpassade rapporter, från Oracle CRM On Demand Answers.

Tips! Genom att skriva ut i liggande format optimerar du visningen av rapporten.

Så här skriver du ut en rapport från hemsidan för rapporter

- 1 Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 Klicka på länken för rapporten du vill skriva ut på hemsidan för rapporter.
 - Om du vill skriva ut en fördefinierad rapport klickar du på länken för rapporten på hemsidan för rapporter.
 - Om du vill skriva ut en anpassad rapport borrar du ned i mappen Mina analyser eller mappen Delade analyser och klickar på länken för den anpassade rapporten.
- 3 Rulla ned längst ned på rapportsidan, klicka på Utskriftsanpassad och välj HTML eller PDF beroende på vilket format du vill ha.
Rapporten öppnas i ett separat fönster.
- 4 Välj Fil och sedan Skriv ut på webbläsarmenyn i rapportfönstret.
- 5 Välj inställningar i utskriftsfönstret och skriv ut rapporten.
- 6 Stäng rapportfönstret.

Så här skriver du ut en rapport från Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klicka på Öppna analys på sidan Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 I dialogrutan Öppna analys ska du leta reda på och välja den analys du vill skriva ut och sedan klicka på OK.
- 5 Klicka på Förhandsgranska analys i namnlistan på sidan Bygg och visa analys.
- 6 Rulla ned längst ned i rapporten, klicka på Utskriftsanpassad och välj HTML eller PDF.
Rapporten öppnas i ett separat fönster.
- 7 Välj Fil och sedan Skriv ut på webbläsarmenyn i rapportfönstret.
- 8 Välj inställningar i utskriftsfönstret och skriv ut rapporten.

- 9 Stäng rapportfönstret.

Köra rapporter

Du kan visserligen visa rapporter på olika sidor i applikationen, men det är från hemsidan för rapporter du kan nå alla fördefinierade rapporter och allmänna anpassade rapporter.

Så här kör du en rapport

- 1 Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.

På hemsidan för rapporter grupperas rapporterna i följande kategorier:

Kategori	Beskrivning
Anpassade rapporter och analyser	Alla anpassade rapporter har skapats av användare på ditt företag. Rapporter som några eller alla medarbetare fått ta del av är Delade anpassade analyser, medan privata rapporter är Mina analyser. Endast användare med roller som har behörigheten Hantera anpassade rapporter kan skapa anpassade rapporter med hjälp av länken Utforma analyser.
Snabblistor	Rapporter som används för standardlistrapportering i stället för interaktiva eller grafiska analyser.
Pipelineanalys	Rapporter som hjälper dig att utvärdera ditt företags försäljnings- och teameffektivitet.
Försäljningseffektivitet	Rapporter som hjälper dig att utvärdera ditt företags historiska och aktuella pipelinetrender och -resultat.
Kunder	Rapporter som hjälper dig att utvärdera dina kontons och kontakters kvalitet och demografi.
Service	Rapporter som används för att utvärdera effektiviteten hos din serviceorganisation.
Kommunikationer	Rapporter som hjälper dig att utvärdera statistik avseende din användning av Oracle Contact On Demand, utifrån varje arbetsgrupp och projekt. Infopanelen Kommunikationer visas om din användarroll har behörighet att visa den.
Marknadsföringseffektivitet	Rapporter som hjälper dig att utvärdera effektiviteten hos din kampanj och dina kundämneshanteringsaktiviteter.

- 2 Klicka på länken för den fördefinierade rapporten som du vill köra på hemsidan för rapporter eller borra ned i en mapp och klicka på länken till en anpassad rapport som du vill köra.

Rapportinformationen visas på sidan Rapporter.

3 Beroende på vilken rapport du valt kan du eventuellt göra följande på sidan Rapporter:

- Om du vill visa informationen ur ett annat perspektiv väljer du något annat alternativ i listrutorna.
- Om du vill visa exakta totaler för ett segment i ett diagram placerar du pekaren över segmentet.
- Om du vill visa posterna som tillhör ett segment klickar du på segmentet. En lista över posterna visas med sina specifika data.
- Om du vill filtrera på en rapporteringsnivå väljer du ett alternativ i listrutan Rapporteringsnivå:

Rapporteringsnivå	Beskrivning
(Alla val)	En rapport som bygger på data som tillhör användare som sessionsanvändaren kan visa i Oracle CRM On Demand Answers.
0	Rapport som bygger på data som enbart tillhör sessionsanvändaren.
1	Rapport som bygger på data som tillhör användare 1 nivå under sessionsanvändaren i organisationshierarkin och alla nivåer ovanför den valda nivån.
2	Rapport som bygger på data som tillhör användare 2 nivåer under sessionsanvändaren i organisationshierarkin och alla nivåer ovanför den valda nivån.

- Om du vill ladda ned rapporten rullar du ned längst ned på rapportsidan, klickar på Ladda ned, väljer alternativet du vill ha och följer sedan instruktionerna på skärmen.
- Om du vill förnya rapporten med aktuella realtidsdata (tillgängliga för de flesta, men inte alla, rapporter) klickar du på knappen Förnya längst ned på sidan.
- Om du vill skriva ut rapporten klickar du på länken Utskriftsanpassad längst ned på sidan.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Rapporter](#) (på sidan 697)
- [Granska rapportdata](#) (på sidan 714)

Ladda ned rapporter

Du kan ladda ned en rapport från hemsidan för rapporter eller, om din roll inkluderar behörighet för hantering av anpassade rapporter, från Oracle CRM On Demand Answers.

För att ladda ned en rapport från hemsidan för rapporter ska du göra på följande sätt

- 1** Klicka på fliken Rapporter.

- 2 Klicka på länken för rapporten du vill ladda ned på hemsidan för rapporter.
- 3 Rulla ned längst ned på rapportsidan, klicka på länken Ladda ned och välj något av följande alternativ i listrutan.
 - Ladda ned till Microsoft Excel (för Excel 2002 eller senare)
 - Ladda ned till Excel 2000

Obs! Nedladdning av diagram till Excel 2000 stöds inte, endast data kan laddas ned.

 - Ladda ned data (.csv)
 - Ladda ned data (.txt)
 - Ladda ned webbsida (MHTML)
- 4 Om du vill ladda ned rapporten ska du följa instruktionerna på skärmen.
- 5 Klicka på Tillbaka till hemsidan för rapporter för att återgå till hemsidan för rapporter.

För att ladda ned en rapport från Oracle CRM On Demand Answers ska du göra på följande sätt

- 1 Klicka på fliken Rapporter.
- 2 På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser.
Oracle CRM On Demand Answers visas på en separat sida, fristående från andra sidor i Oracle CRM On Demand.
- 3 Klicka på Öppna analys i sektionen Öppna befintlig analys.
- 4 I dialogrutan Öppna analys ska du leta rätt på och välja den analys du vill ladda ned och sedan klicka på OK.
- 5 Klicka på Förhandsgranska analys i namnlistan på sidan Bygg och visa analys.
- 6 Rulla ned längst ned i rapporten, klicka på länken Ladda ned och välj något av följande alternativ.
 - Ladda ned till Microsoft Excel (för Excel 2002 eller senare)
 - Ladda ned till Excel (2000)
 - Ladda ned data (.csv)
 - Ladda ned data (.txt)
 - Ladda ned webbsida (MHTML)
- 7 Om du vill ladda ned rapporten ska du följa instruktionerna på skärmen.
- 8 Klicka på Stäng fönster i rapportens övre högra hörn för att gå tillbaka till sidan Oracle CRM On Demand Answers.

- 9 Klicka på Stäng fönster på sidan Oracle CRM On Demand Answers för att gå tillbaka till hemsidan för rapporter.

Importera den nedladdade rapporten

För att öppna den nedladdade rapporten öppnar du Excel och väljer Öppna i menyn Arkiv. Om data visas i en enda kolumn ska du välja den kolumnen, välja Data och sedan Text till kolumner. I en del Excel-versioner kan du också dubbelklicka på ikonen för den nedladdade filen i Utforskaren för att importera den nedladdade rapporten. För mer information om kompatibilitet med din Excel-version ska du kontakta den interna IT-avdelningen.

Ta bort rapporter

Du kan ta bort rapporter som du har skapat. Du kan inte ta bort rapporter som skapats av andra användare.

Så här tar du bort rapporter som du har skapat

- 1 Klicka på fliken Rapporter.
- 2 På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser.
- 3 På Oracle CRM On Demand Answers-sidan klickar du på knappen Hantera analyser i sektionen Hantera analyser.
- 4 I fönstret Hantera analyser väljer du den mapp som innehåller rapporten.
- 5 Klicka på Ta bort på rapportraden och bekräfta borttagningen genom att välja Ja.
- 6 Klicka på Komma igång överst på sidan för att återgå till sidan Komma igång med Answers.

Byta namn på rapporter

Du kan byta namn på rapporter som du har skapat. Du kan bara byta namn på rapporter som du själv har skapat, och inte på rapporter som har skapats av andra användare.

Så här byter du namn på rapporter som du har skapat

- 1 Klicka på fliken Rapporter.
- 2 På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser.
- 3 På Oracle CRM On Demand Answers-sidan klickar du på knappen Hantera analyser i sektionen Hantera analyser.

- 4 I fönstret Hantera analyser väljer du den mapp som innehåller den rapport som du vill byta namn på.
- 5 Klicka på Ändra namn på rapportens rad.
- 6 Uppdatera fältet Namn.
- 7 Uppdatera vid behov fältet Beskrivning (upp till 2 000 tecken).
Om rapporten är offentlig visas det namn och den beskrivning som du anger på de anställdas rapporthemsida exakt så som du anger dem.
- 8 Klicka på Uppdatera.
- 9 Klicka på Komma igång överst på sidan för att återgå till sidan Komma igång med Answers.

Kopiera och flytta rapporter

Du kan kopiera en rapport från en mapp till en annan på två sätt:

- Genom att öppna rapporten på sidan Bygg och visa analys i Oracle CRM On Demand Answers och sedan spara rapporten i en annan mapp.

Obs! Använd metoden när du vill kopiera en rapport från Min mapp till en delad mapp.

- Använda kopiera/flytta-funktionen i fönstret Hantera analyser i Oracle CRM On Demand Answers.

Obs! Använd inte metoden när du vill kopiera en rapport från Min mapp till en delad mapp.

Du kan också flytta en rapport från en mapp till en annan med hjälp av kopiera/flytta-funktionen i fönstret Hantera analyser i Oracle CRM On Demand Answers.

I proceduren nedan beskrivs hur du kopierar en rapport från Min mapp till en delad mapp.

Så här kopierar du en rapport från Min mapp till en delad mapp

- 1 Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klicka på Öppna analys i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Gå till rapporten du vill dela i dialogrutan Öppna analys, markera rapporten och klicka på OK.
- 5 Klicka på Spara på sidan Bygg och visa analys.
- 6 Gå till mappen du vill kopiera eller flytta rapporten till i dialogrutan Spara analys.
- 7 Klicka på OK.

I proceduren nedan beskrivs hur du kopierar eller flyttar en rapport från en mapp till en annan.

Så här kopierar eller flyttar du en rapport från en mapp till en annan via fönstret Hantera analys

- 1 Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klicka på Hantera analys i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Klicka på Kopiera/flytta på mappraden i fönstret Hantera analyser.
- 5 Markera mappen du vill kopiera eller flytta rapporten till i rapportkatalogen.
- 6 Klicka på Kopiera eller Flytta.

Komma igång med Answers (anpassade rapporter)

Obs! För att du ska kunna skapa anpassade rapporter måste din användarroll ha behörigheten Hantera anpassade rapporter eller behörigheten Hantera personliga rapporter.

På sidan Komma igång med Answers finns länkar för följande åtgärder:

- **Öppna befintlig analys.** Klicka på den här länken när du vill öppna en befintlig analys som finns sparad i din privata mapp eller i den delade mappen. Mer information finns i [Hantera rapporter](#) (på sidan 710).
- **Hantera analyser.** Klicka på den här länken när du vill ta bort eller byta namn på en befintlig analys. Mer information finns i [Hantera rapporter](#) (på sidan 710).
- **Skapa ny analys.** I den här sektionen finns länkar till ämnesområden som kan ligga till grund för en anpassad rapport.

Skapa en ny analys (anpassad rapport)

I sektionen Skapa ny analys finns två olika listor med ämnesområden som du kan använda i din rapport: analysämnesområden och rapportämnesområden. I de flesta rapporter används data från ett enskilt ämnesområde. Det går att skapa en rapport med data från två ämnesområden, men det är en avancerad uppgift.

Varje ämnesområde innehåller datafält (organiserade i dimensioner) och deras relaterade mått.

För analysämnesområdena används data som kompileras under natten. Dessa ämnesområden har i allmänhet historiska data eller trenddata eller innehåller mer komplexa beräkningar än rapportämnesområdena. I rapporter som bygger på analysämnesområden visas datumet och tidpunkten för den senaste uppdateringen längst ned på sidan. Om det här är första gången du loggar in visas det inga data i de historiska analyserna under det första dygnet.

Rapportämnesområdena innehåller realtidsanalyser. Data i de här rapporterna kan ändras under arbetsdagen. Rapporter som bygger på rapportämnesområden har en uppdateringsknapp så att du kan uppdatera dem i realtid. Mer information om ämnesområden finns i [Om ämnesområden i rapporter](#) (på sidan 726).

Innan du börjar. Gör följande:

- Se till att de data som du vill ta med inte redan finns i en fördefinierad rapport.
- Bekanta dig med rapporternas och rapportposttypernas begränsningar. Mer information finns i [Om begränsningar i rapporter](#) (på sidan 722).
- Gå igenom informationen om anpassade rapporter. Om du har lagt till nya fält kan du använda dem i en rapport. Om du har ändrat visningsnamnen för några fält används de nya visningsnamnen för rapporterna. Om du däremot byter namn på posttyper, till exempel konton, visas inte de nya namnen i rapporterna.

Obs! Om du har valt alternativet att lägga till nya värden i urvalslistor när du importerar data kan det dröja ett dygn innan de nya värdena visas i rapporterna. Det kan innebära att du inte kan använda de nya värdena som filter förrän det dygnet har gått.

När du vill skapa en anpassad rapport klickar du på något av analys- eller rapportämnesområdena. Oracle CRM On Demand Answers vägleder dig sedan genom processen med att ställa in den anpassade rapporten och göra en dynamisk analys. Processen består av följande allmänna steg:

1 Steg 1: Definiera villkor (på sidan 860)

Lägg upp kolumner och filter. Lägg till filter för att avgöra vilka data som ska inkluderas (valfritt men rekommenderas). Med filter begränsar du vilka data som visas så att datamängden blir mindre och systemets prestanda inte försämras.

2 Steg 2: Skapa layouter (på sidan 888)

Lägg till diagram och tabeller (valfritt) för att inkludera grafik eller andra sammanställningar av data.

3 Steg 3: Definiera frågor (valfritt) (på sidan 936)

Lägg till frågor som gör att användarna kan ange filtervärden när de kör rapporten.

4 Steg 4: Granska rapporter (på sidan 940)

Visa rapportresultatet innan du sparar rapporten.

Så här skapar du en anpassad rapport:

- 1** Klicka på fliken Rapporter högst upp på sidan.
- 2** På rapportthemsidan klickar du på länken Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Oracle CRM On Demand Answers visas på en separat sida, fristående från andra sidor i Oracle CRM On Demand.
- 3** Klicka på ett analysämnesområde eller ett rapportämnesområde.

Om begränsningar i rapporter

I följande avsnitt listas begränsningarna i rapporter.

Rapportering av anpassade objekt

I Oracle CRM On Demand Answers finns ett omfattande stöd för att rapportera om anpassade objekt. Du kan skapa rapporter för anpassade objekt 1, 2 och 3 och deras respektive många-till-många-relationer med konton, kontakter, affärsmöjligheter och serviceärenden genom särskilt utformade ämnesområden. Använd ämnesområdet Avancerade anpassade objekt för att skapa rapporter om relationen mellan anpassade objekt 4-15 och andra fördefinierade objekt, däribland anpassade objekt 1, 2 och 3. För närvarande stöds dock rapporter om anpassade objekt endast i realtidsämnesområden, inte i historiska ämnesområden.

Gränser för beskrivningstext

Textfälten för beskrivning begränsar hur mycket text som kan skrivas ut i en rapport:

- Om enkelbytetecken används i teckenuppsättningen visas de första 2 000 tecknen om den totala bytestorleken är mindre än 4 000.
- Om flerbytetecken används i teckenuppsättningen visas de första 1 000 tecknen om den totala bytestorleken överstiger 2 000.

Maximalt antal rader

Högsta antal poster kan visas enligt följande:

- **Tabellvy.** Det högsta antal poster som kan visas för den här vyn är 10 000. Antalet styr också antalet rader som kan laddas ned. Högsta antalet rader som kan laddas ned för CSV-filer och textfiler är dock 65 000.
- **Pivottabellvy.** För den här vyn är det högsta antal poster som kan visas 20 000, och det högsta antalet ifyllda celler (rader multiplicerat med kolumner) är 150 000. Exkluderade och dolda kolumner räknas inte med i denna begränsning.
- **Nedrullningsbara listor.** I nedrullningsbara listor kan högst 1 000 värden visas. Här ingår nedrullningsbara listor i filtervillkor och rapport- och infopanelsledtexter.

Tidsgräns för frågekörning

I Oracle CRM On Demand Answers får du bästa prestanda för frågor och rapporter, samtidigt som prestationen i Oracle CRM On Demand balanseras. En tidsgräns har aktiverats för både realtidsrapporter och historiska rapporter med avsikt att minska den negativa effekt som frågor som körs länge eller skenande frågor har på den övergripande prestationen i Oracle CRM On Demand Answers. Frågorna som överskrider tidsgränsen genererar ett meddelande om tidsgränsfelet. Gränserna är vanligtvis 10 minuter för rapportämnesområden (realtid) och 180 minuter för analysämnesområden (historiska), men några implementeringar har lägre gränsvärden. Mer information om hur du optimerar frågekörningstiden finns i [Om rapportprestanda](#) (på sidan 983) och [Optimera prestanda](#) (på sidan 984).

Urvalslistor med flera alternativ

Värden i urvalslistor med flera alternativ stöds inte i ämnesområden för realtidsrapportering. De stöds i historiska ämnesområden för följande ämnesområden:

- Konto
- Aktivitet

- Kontakt
- Återförsäljare
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

Kolumnfilterfråga i kombinerade analyser

Kolumnfilterfrågor tillhandahåller allmän filtrering av en kolumn i en begäran. Denna kolumnfilterfråga är dock inte tillgänglig i begäranden om kombinerade analyser.

Synlighet för grupper

När du väljer en grupp från gruppväljaren i ett historiskt ämnesområde visas posterna i såväl gruppen som undergrupperna. Det går inte att exkludera poster som finns med i undergrupper i historiska ämnesområden. I ämnesområden med realtidsrapporter däremot, visas endast de poster som är associerade med den aktuella gruppen, inte posterna associerade med undergrupper.

Växelkurser

Om ditt företag har fler än en aktiv valuta måste företagsadministratören ange växelkurser för varje valuta. Ändringar av valutakurser visas i rapporter efter att den nattliga förnyelsen av analysdata har körts. En enda växelkurs bestäms för varje månad och kursen används till alla transaktioner under månaden.

Vissa posttyper har flera datumfält. Endast ett datumfält används för att fastställa månadens växelkurs. För valutakonverteringar för tillgångar används fältet Inköpsdatum för att fastställa månaden som används. För en affärsmöjlighet används det stängningsdatum för affärsmöjligheten som ligger närmast giltighetsdatumet för växelkursen.

Lokaliseringsinställningar

Om du ändrar standardspråk visas rapportelementen på det nya språket. Informationen i rapporter och på infopaneler beror dock på företagets standardspråk och har inget att göra med vilket språk du har valt.

Datumstöd

I Oracle CRM On Demand Answers finns stöd för datumanalyser av mått via datumdimensionen över 20 år (2000 till 2020) för företag som använder kalenderkvartal eller räkenskapskalendrar av standardtyp. För företag som använder anpassade räkenskapskalendrar finns det i Oracle CRM On Demand Answers stöd för datumanalyser endast för de år som definierats i Oracle CRM On Demand. Om en post har skapats på ett datum som ligger utanför denna period kan du visa posten så länge den inte analyseras via datumdimensionen.

Datumdimensioner ställs inte in på samma sätt i analysämnesområden (historiska) som i rapportämnesområden (realtid). I analysämnesområden finns bara en datumdimension (standard eller vedertagen), men en eller flera uppsättningar mått med olika datum. Det gör att rapporter kan skapas för dessa mått för vilket datum som helst inom perioden. I rapportämnesområden finns en eller flera

datumdimensioner (rollspelande) och bara en uppsättning mått. Det betyder att måtten kan analyseras med olika datumdimensioner.

Ta som exempel analysämnesområdet för affärsmöjlighetshistorik som innehåller en datumdimension (stängningsdatum) och två uppsättningar mått. Standarduppsättningen, Affärsmöjlighetsmått, baseras på stängningsdatumet, men det finns ytterligare en uppsättning mått, Affärsmöjlighetsmått per öppningsdatum, som gör att det går att analysera möjligheter per ett öppningsdatum. Ämnesområdet för rapportering om affärsmöjligheter innehåller emellertid två datumdimensioner: Öppningsdatum och Stängningsdatum, samt en uppsättning mått (Affärsmöjlighetsmått). Fördelen med att använda analysämnesområdets datumdimension är att då går det att analysera olika värden för hela perioden med vilket datum som helst inom det önskade intervallet i en enda rapport.

I tabellen nedan sammanfattas inställningarna av datumdimensionerna i analys- och rapportämnesområden.

Egenskap	Ämnesområden för analys	Rapportämnesområden
Datumdimensioner	En	En eller flera
Måttuppsättningar	En eller flera	En

Tidstöd

Alla tider som visas i rapporter visas i företagets tidszon för att alla som använder rapporten ska kunna visa samma uppgifter.

Användarkvoter

Användarkvoter är tillgängliga för rapportering i följande ämnesområden: aktiviteter, aktivitetshistorik, affärsmöjligheter, affärsmöjlighetshistorik, affärsmöjlighet-produkter och historik för affärsmöjlighet-produkt. När du rapporterar användarkvoter måste du känna till följande:

- Användarkvotens relation med räkenskapsåret baseras på det år under vilket den sista perioden i räkenskapsåret avslutas. Om räkenskapsåret exempelvis börjar i juli 2008 så är de användarkvotvärden som definierats för perioden juli 2008 till juni 2009 relaterade till räkenskapsåret 2009.
- Om ditt företag ändrar definitionen för räkenskapsåret måste du radera och återskapa användarkvoterna om den kvartals- och årsbaserade summeringen av kvotvärden för användare måste överensstämja med användarkvoterna för Oracle Contact On Demand och Oracle CRM On Demand Answers. Användarkvotens relation med räkenskapsåret i Oracle CRM On Demand Answers baseras dock fortfarande på det år då den sista perioden av räkenskapsåret slutar.
- Användarkvoter definieras för kvotnamn, datum (månad eller högre) och användare. De definieras inte på affärsmöjlighetsnivå. Om du försöker rapportera kvot- och affärsmöjlighetsmått med affärsmöjlighetsdimension kan ODBC-fel uppstå. Denna typ av fel kan också uppstå när användarkvoten rapporteras på en nivå av dimensionsobjektet som är lägre än den definierade nivån eller den tillgängliga nivån. Exempelvis definieras användarkvoter på månadsnivå. Om du försöker rapportera på datumnivå kan ett ODBC-fel uppstå.
- Användarkvotsmått genereras alltid med chefssynlighet oavsett användarens synlighet. Därför är det inte möjligt för användare som inte är företagsadministratörer att rapportera användarkvoter tillsammans med affärsmöjlighetsmått om deras synlighet är inställd på Synlig för teamet.

- Du kan också råka ut för ODBC-fel om du rapporterar användarkvotsmått med en icke-överensstämmande dimension. Exempelvis definieras inte användarkvotsmått i affärsmöjlighetsdimensionen i historiska ämnesområden för affärsmöjligheter. Därför kan du råka ut för ODBC-fel om du försökt rapportera användarkvots- och affärsmöjlighetsmått tillsammans med affärsmöjlighetsdimensionen.
- Om du definierar fler än en kvot för ett visst år är användarkvotvärdena som visas i rapporterna en aggregering av alla kvottyper för det året. Du måste använda funktionen för att filtrera efter mått om du vill att rapporten ska visa användarkvotsvärden för valda kvottyper för det året. Om två av kvottyperna för räkenskapsåret 2009 till exempel är Servicekvot och Licenskvot, och du vill att endast Servicekvot ska visas i rapporter om intäkter från affärsmöjligheter, ska du använda följande filter-/måttformel i kolumnen för användarkvotsvärde:

```
FILTER("Quota Metric"."QUOTA VALUE" USING (Quota."QUOTA NAME" = 'Tjänstekvot'))
```

Anpassade objekt 1-, 2- och 3-associeringar

Du kan inte skapa rapporter om många-till-många-associeringen mellan anpassade objekt 1, 2 och 3 med följande objekt i Oracle CRM On Demand Answers:

- Aktiviteter
- Tillgångar
- Kundämnena
- Produkter

Många-till-många-relationen implementeras endast för anpassade objekt 1, 2 och 3 och konto, kontakt, serviceärendet och affärsmöjlighet i Oracle CRM On Demand Answers. Denna många-till-många-relation kan dock implementeras mellan anpassade objekt 1, 2 och 3 och aktiviteter, tillgångar, kundämnena och produkter. Kunder kan emellertid rapportera om en-till-många-relationen mellan dessa objekt och anpassade objekt 1, 2 och 3 med hjälp av ämnesområdet för avancerade anpassade objekt.

Om ämnesområden i rapporter

Sidan Komma igång med Answers innehåller två kategorier av ämnesområden: analyser och rapporter. Ämnesområdena i analyskategorin gör att du kan generera rapporter som går bakåt i tiden och som visar trendanalyser baserade på data som förnyas varje natt. Ämnesområdena i rapportkategorin innehåller färsk dataanalys och realtidsinformation.

Ämnesområden representerar information som avser ett visst område i verksamheten, eller rapport- och analysbehoven för en viss målgrupp. Namnen på ämnesområdena motsvarar den typ av information som de innehåller, till exempel dimensionsobjekt (posttyper) och fakta, som användarna vill analysera. Informationen i dessa ämnesområden ordnas och kategoriseras i olika mappar.

Ämnesområden för analys

I följande länkar finns detaljerad information om varje ämnesområde, bland annat affärssyfte, relationstyp (en-till-en, en-till-många, många-till-många osv.) och listor över tillgängliga dimensioner och mått:

- [Kontoadresser](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kontoadresser](#)" på sidan 732)

- [Konto- och konkurrenshistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av historik över konton och konkurrenter](#)" på sidan 733)
- [Konto- och partnerhistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av konto- och partnerhistorik](#)" på sidan 736)
- [Historik om konton och relaterade konton](#) (finns "[Ämnesområde för analys av historik över konton och relaterade konton](#)" på sidan 738)
- [Kontokontakthistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kontokontakthistorik](#)" på sidan 741)
- [Kontohistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kontohistorik](#)" på sidan 742)
- [Kontoteamhistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kontoteamhistorik](#)" på sidan 744)
- [Aktivitetshistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av aktivitetshistorik](#)" på sidan 745)
- [Tillgångshistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av tillgångshistorik](#)" på sidan 746)
- [Samtalshistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av samtalsaktivitetshistorik](#)" på sidan 748)
- [Kampanjhistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kampanjhistorik](#)" på sidan 749)
- [Kampanjsvarshistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kampanjsvarshistorik](#)" på sidan 751)
- [Kontaktadresser](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kontaktadresser](#)" på sidan 752)
- [Kontakthistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kontakthistorik](#)" på sidan 753)
- [Intressehistorik för kontakter](#) (finns "[Ämnesområde för historikanalys av kontakts intresse](#)" på sidan 754)
- [Intäktshistorik för kontakter](#) (finns "[Ämnesområdet Intäktshistorik för kontakter](#)" på sidan 755)
- [Kontaktteamhistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kontaktteamhistorik](#)" på sidan 756)
- [Affärsregistrering, historik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av affärsregistreringar](#)" på sidan 757) (endast Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Historik för produktintäkt för affärsregistrering](#) (finns "[Ämnesområdet för analys av produktintäktshistorik för affärsregistrering](#)" på sidan 759) (endast Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Återförsäljarhistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av återförsäljarhistorik](#)" på sidan 761) (endast Oracle CRM On Demand Automotive Edition)
- [Hushållshistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av hushållshistorik](#)" på sidan 762) (endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Kundämneshistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av kundämneshistorik](#)" på sidan 764)
- [Finansieringsbegäran, historik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av historik över finansieringsbegäran](#)" på sidan 766) (endast Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Med.utbildningar, historik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av medicinutbildningar](#)" på sidan 768) (endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Historik för affärsmöjligheter och konkurrenter](#) (finns "[Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och konkurrenter](#)" på sidan 770)
- [Historik för affärsmöjligheter och partner](#) (finns "[Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och partner](#)" på sidan 772)
- [Historik för affärsmöjligheter](#) (finns "[Ämnesområde för analys av affärsmöjlighetshistorik](#)" på sidan 774)

- [Historik för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt](#) (finns "[Ämnesområde för analys av historik för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt](#)." på sidan 776)
- [Partner, historik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av partnerhistorik](#)" på sidan 777) (endast Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Pipelinehistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av pipelinehistorik](#)" på sidan 779)
- [Portfölj, historik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av portföljhistorik](#)" på sidan 780) (endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Produkthistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av produkthistorik](#)" på sidan 782)
- [Säljstegshistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av säljstegshistorik](#)" på sidan 783)
- [Serviceärendehistorik](#) (finns "[Ämnesområde för analys av serviceärendehistorik](#)" på sidan 784)
- [Historik för produkt med särskild prissättning](#) (finns "[Ämnesområde för analys av historik för produkt med särskild prissättning](#)" på sidan 786)
- [Analys av användningsbevakning](#) (finns "[Analysämnesområde för analys av användningsbevakning](#)" på sidan 788)

Rapportämnesområden

I följande länkar finns detaljerad information om varje ämnesområde, bland annat affärssyfte, relationstyp (en-till-en, en-till-många, många-till-många osv.) och listor över tillgängliga dimensioner och mått:

- [Kointäkter](#) (finns "[Rapportämnesområde för kointäkter](#)" på sidan 794)
- [Konton](#) (finns "[Ämnesområde för kontorapportering](#)" på sidan 795)
- [Konton och konkurrenter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av konton och konkurrenter](#)" på sidan 797)
- [Konton och partner](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av konton och partner](#)" på sidan 800)
- [Konton och relaterade konton](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av konton och relaterade konton](#)" på sidan 803)
- [Aktiviteter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om aktiviteter](#)" på sidan 805)
- [Avancerade anpassade objekt](#) (finns "[Rapportämnesområde för Avancerade anpassade objekt](#)" på sidan 807)
- [Tillgångar](#) (finns "[Ämnesområde för tillgångsrapportering](#)" på sidan 814)
- [Affärsplanering](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om affärsplanering](#)" på sidan 815)
- [Kampanjer](#) (finns "[Ämnesområde för kampanjrapportering](#)" på sidan 817)
- [Kontaktrelationer](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om kontaktrelationer](#)" på sidan 819)
- [Kontakter](#) (finns "[Ämnesområde för kontaktrapportering](#)" på sidan 820)
- [Anpassat objekt 1 och konton](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av konton och anpassade objekt](#)" på sidan 822)
- [Anpassat objekt 1 och kontakter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av anpassade objekt och kontakter](#)" på sidan 824)

- [Anpassat objekt 1 och affärsmöjligheter](#) (finns "[Ämnesområde för anpassade objekt och affärsmöjligheter](#)" på sidan 825)
- [Anpassat objekt 1 och serviceärenden](#) (finns "[Ämnesområde för anpassade objekt och serviceärenden](#)" på sidan 827)
- [Anpassat objekt 1s](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om anpassade objekt](#)" på sidan 829)
- [Anpassat objekt 2 och konton](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av konton och anpassade objekt](#)" på sidan 822)
- [Anpassat objekt 2 och kontakter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av anpassade objekt och kontakter](#)" på sidan 824)
- [Anpassat objekt 2 och affärsmöjligheter](#) (finns "[Ämnesområde för anpassade objekt och affärsmöjligheter](#)" på sidan 825)
- [Anpassat objekt 2 och serviceärenden](#) (finns "[Ämnesområde för anpassade objekt och serviceärenden](#)" på sidan 827)
- [Anpassat objekt 2s](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om anpassade objekt](#)" på sidan 829)
- [Anpassat objekt 3 och konton](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av konton och anpassade objekt](#)" på sidan 822)
- [Anpassat objekt 3 och kontakter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av anpassade objekt och kontakter](#)" på sidan 824)
- [Anpassat objekt 3 och affärsmöjligheter](#) (finns "[Ämnesområde för anpassade objekt och affärsmöjligheter](#)" på sidan 825)
- [Anpassat objekt 3 och serviceärenden](#) (finns "[Ämnesområde för anpassade objekt och serviceärenden](#)" på sidan 827)
- [Anpassat objekt 3s](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om anpassade objekt](#)" på sidan 829)
- [Prognoser](#) (finns "[Ämnesområde för prognosrapportering](#)" på sidan 831)
- [Hushåll](#) (finns "[Ämnesområde för hushållsrapportering](#)" på sidan 836) (endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Kundämnen](#) (finns "[Ämnesområdet för kundämneshrapportering](#)" på sidan 839)
- [Ämnesområdet Affärsmöjligheter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om affärsmöjligheter](#)" på sidan 841)
- [Affärsmöjligheter och konkurrenter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och konkurrenter](#)" på sidan 843)
- [Affärsmöjligheter och partner](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och partner](#)" på sidan 845)
- [Affärsmöjlighetsprodukter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om intäkter för affärsmöjlighetsprodukt](#)" på sidan 847)
- [Team för affärsmöjlighet](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om team för affärsmöjlighet](#)" på sidan 849)
- [Partners](#) (finns "[Ämnesområde för partnerrapportering](#)" på sidan 849) (endast Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

- [Anpassad innehållsleverans](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av anpassad innehållsleverans](#)" på sidan 851) (endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Serviceärenden](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering av serviceärenden](#)" på sidan 855)
- [Delade aktiviteter](#) (finns "[Ämnesområde för rapportering om delade aktiviteter](#)" på sidan 856)

I följande tabell visas de fem ämnesområdena som används i Oracle CRM On Demand.

Typ av ämnesområde	Beskrivning
Enkel	<p>Den här typen av ämnesområde består av en enda tabell med fakta som innehåller alla mått för den drivande posttypen. Rapporten innehåller alltid ett resultat som går att förstå. Oavsett vilken kombination av attribut och mått som du väljer för rapporten returneras med andra ord alltid ett resultat som återspeglar informationen i Oracle CRM On Demand.</p> <p>Dessa ämnesområden är lämpliga när du vill skapa rapporter för en uppsättning mått. I dessa rapporter kan du visa detaljerade transaktionsdata.</p>
Flera fakta	<p>Det här ämnesområdet består av två eller flera faktatabeller på olika dimensionsnivåer. Faktatabellerna är sammankopplade med delade dimensioner. Det innebär att du kan göra kombinerade faktaanalyser.</p> <p>Alla dimensioner har inte en relation med alla faktatabeller. Kvottabellen har till exempel endast en relation med dimensionerna Ägd av användare, Kvot och Datum. Dessa dimensioner kallas även för överensstämmande dimensioner enligt terminologin för dimensionsmodeller. Om du väljer attribut från en dimension och ett mått från ett faktum i ett sådant här ämnesområde, och de saknar direkt relation med varandra, kommer inte rapporten att fungera som den ska. I vissa fall är måttfältet tomt eller så visas ett fel i rapporten.</p> <p>Detta ämnesområde är lämpligt när du vill skapa rapporter för flera, men ändå relaterade, uppsättningar mått.</p>
Översikt	<p>Det här ämnesområdet består av en enskild översiktsfaktatabell. Det innebär att du kan göra översiktsanalyser av mått med hjälp av en nyckeldimension. Det kallas för <i>översikt</i> eftersom det ger översiktsinformation om en specifik dimension eller posttyp i Oracle CRM On Demand-analyser, till exempel posttypen Konto. Från det här ämnesområdet kan du erhålla alla CRM-relaterade mått, till exempel mått för försäljningsintäkter, serviceärenden, aktiviteter och kundämnen.</p> <p>Dessa ämnesområden är lämpliga när du vill få översikt över mått med hjälp av en nyckeldimension, utan att behöva analysera dessa mått med hjälp av andra dimensioner.</p>
Många-till-många (M:M)	<p>Det här ämnesområdet representerar både relationerna många-till-många och en-till-många mellan två posttyper. Det innehåller en faktatabell, men kan också vara ett ämnesområde utan faktatabell.</p> <p>En-till-många-relationen mellan Anpassat objekt 1 och Konto kan också rapporteras från det här ämnesområdet. Om du vill rapportera om många-till-en-relationen mellan Konto och Anpassat objekt 1 ska du dock inte</p>

Typ av ämnesområde	Beskrivning
	<p>använda det här ämnesområdet. I ämnesområdet Anpassat objekt 1, som är ett ämnesområde med enkel utformning, kan du rapportera om alla många-till-en-relationer mellan standardposttyperna och Anpassat objekt 1.</p> <p>Ämnesområdet Många-till-många är det enda som du kan använda för att rapportera om relationerna många-till-många och en-till-många mellan posttyper.</p>
Förenat	<p>I det här ämnesområdet samlas alla dimensions- och måttmappar i samma ämnesområde. Det gör att du kan skapa rapporter för alla posttyper och deras tillhörande posttyper och det finns ingen enskild pådrivande posttyp i det här ämnesområdet. Du kan skapa rapporter för en-till-många- och många-till-en-relationer mellan nya anpassade objekt (Anpassat objekt 4-12) och andra posttyper, men inte för många-till-många-relationer.</p> <p>Ämnesområdet Avancerade anpassade objekt är det enda ämnesområde som tillhör den här typen av ämnesområden. Det är det enda ämnesområde där du kan rapportera om relationen mellan Anpassat objekt 4-15 och andra standardobjekt, inklusive Anpassat objekt 1, 2 och 3. Alla typer av relationer kan rapporteras i det här ämnesområdet, förutom många-till-många-relationen.</p>

De första fyra typerna av ämnesområden ovan (Enkel, Flera fakta, Översikt och Många-till-många) är standardämnesområden. Det femte ämnesområdet är ett förenat ämnesområde för nya anpassade objekt.

Standardämnesområden

Standardämnesområden är avsedda för rapporter om relationen mellan standardposttyper, inklusive Anpassat objekt 1, 2 och 3. Standardposttyper och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan ha följande relationer:

- En-till-många
- Många-till-en
- Många-till-många

Oracle CRM On Demand innehåller särskilt avsedda ämnesområden som kan användas för att skapa rapporter om en många-till-en-relation mellan en standardposttyp och andra posttyper. I ämnesområdet Affärsmöjligheter kan du skapa rapporter för relationen mellan posttypen Affärsmöjlighet och andra posttyper. I särskilt avsedda ämnesområden kan du skapa rapporter för en många-till-många-relation mellan två posttyper. I ämnesområdena Affärsmöjlighet och Partnerhistorik kan du skapa rapporter för en många-till-många-relation mellan posttyperna Affärsmöjlighet och Partner.

Förenat ämnesområde

I ämnesområdestypen Förenat kan du skapa rapporter för Anpassat objekt 4-15 med andra standardobjekt, inklusive Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet Avancerade anpassade objekt är ett exklusivt ämnesområde av den här typen, som har tagits med i den här versionen, som förenar rapporter för anpassade objekt och deras associerade objekt under ett enda ämnesområde.

Med det här ämnesområdet får du en mer fullständig funktion för posttyper och relaterade posttyper. Idén med en enda drivande posttyp tillämpas inte längre. Avsaknaden av en drivande posttyp innebär att du alltid måste lägga till ett standardmått i rapporten. Eftersom ett förenande ämnesområde saknar ett drivande objekt måste rapporten alltid innehålla ett mått för att det ska gå att välja en relationssökväg bland objekten. I icke förenande ämnesområden behöver du inte välja mått eftersom relationen är fördefinierad i databasen med hjälp av ett inbyggt faktamått.

Ämnesområdet Avancerade anpassade objekt innehåller åtkomst till alla de relaterade posttypmått. Från det här ämnesområdet kan du bygga en översiktsrapport för alla relaterade mått, inklusive alla posttyper i Oracle CRM On Demand.

Med ämnesområdet Avancerade anpassade objekt kan du bygga rapporter som innehåller en-till-många- och många-till-många-relationer för alla posttyper. Med utformningen många-till-många måste du använda ämnesområdet Konto och Anpassat objekt 1 för att skapa rapporter för en-till-många-relationen och du måste använda ämnesområdet Anpassat objekt 1 för att skapa rapporter om en-till-många-relationen mellan andra posttyper och Anpassat objekt 1. Genom att använda ämnesområdet Avancerade anpassade objekt får du åtkomst till båda relationstyperna. Många-till-många-relationen är dock inte tillgänglig i det här ämnesområdet.

I följande tabell visas ämnesområdet för nya anpassade objekt.

Namn på ämnesområde	Typ av ämnesområde
Ämnesområde för anpassat objekt	
Avancerade anpassade objekt	Avancerat eller förenat

Namnändring av poster i analyser

I Oracle kan du ändra namn på posttyper i analyser för alla standardposttyper. Företagsadministratörer kan ändra namn på posttyper i Oracle CRM On Demand. De här nya namnen återges i analysdelen av Oracle CRM On Demand. De namnändrade posttyperna visas med sina nya namn i ämnesområden, rapporter och infopaneler. Om en företagsadministratör till exempel ändrar namnet på posttypen Konto till *Läkare* i Oracle CRM On Demand ersätts ordet *Konto* i alla svar och ämnesområden. Därför blir ämnesområdet *Kontoadress* istället *Läkaradress*. Ämnesområdet *Kontomått* blir *Läkarmått* och så vidare. För närvarande går det dock inte att ändra namn på posttyperna för rapport- och infopannelsnamn.

Row_ID och objekt-id

För varje posttyp i ett ämnesområde (t.ex. konto, aktivitet, tillgång osv.) mappas fältet Row_ID i databasen till ett fält som kallas <object>-id, t.ex. något av följande: Konto-id, Kundämnes-id, Serviceärend-id osv.

Ämnesområde för analys av kontoadresser

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan konton och adresser. I andra ämnesområden kan du bara rapportera kontots primära adress, men i det här ämnesområdet kan du rapportera kontots alla adresser och en adress som delas av flera konton. Ämnesområdet har inga mått.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Adress

Mått

Ingen

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av historik över konton och konkurrenter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och konkurrentkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också konkurrentdimensionen som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla konkurrenter för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och konkurrentkonton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett konkurrentkonto. Attributen som definierar relationen mellan konkurrenterna och kontona är följande:

- Primär kontakt
- Roll

- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentar

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontots konkurrent
- Relationskontakt
- Konto
- Kampanj
- Distrikt
- Ägd av användare
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
 - Anpassade kontomått
 - Antal konton
 - Antal konton med affärsmöjligheter
 - Antal aktiviteter
 - Antal kontakter
 - Antal kundämnen
 - Antal arkiverade kundämnen
 - Antal kvalificerade kundämnen
 - Antal avslagna kundämnen

- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Potentiell intäkt
- Potentiell intäkt (000)
- Gensnittlig potentiell intäkt
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittligt antal minuter till avslut för serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Det totala antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Gensnittlig bokförd intäkt
- Intäkt
- Intäkt (000)
- Bokförda produktintäkter
- Genomsnittlig intäkt
- Intäkt
- Produktintäkter (000)
- Bokförda produktintäkter (000)

Användningsanteckningar

Ämnesområdet ingår i en grupp med likartade ämnesområden. Alla ämnesområden i gruppen har samma mått och i stort sett samma dimensioner. Den enda skillnaden är att den första dimensionen i dimensionslistan är specifik för varje ämnesområde. Följande ämnesområden ingår i gruppen:

- Konto- och konkurrenshistorik
- Konto- och partnerhistorik
- Historik om konton och relaterade konton

Ämnesområde för analys av konto- och partnerhistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och partnerkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också partnerdimensionen som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla partners för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och partnerkonton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett partnerkonto. Attributen som definierar relationen mellan partners och kontona är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentar

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontopartner
- Relationskontakt
- Konto
- Kampanj
- Distrikt
- Ägd av användare
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
 - Anpassade kontomått
 - Antal konton
 - Antal konton med affärsmöjligheter
 - Antal aktiviteter
 - Antal kontakter
 - Antal kundämnen
 - Antal arkiverade kundämnen
 - Antal kvalificerade kundämnen
 - Antal avslagna kundämnen
 - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
 - Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
 - Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
 - Antal serviceärenden
 - Antal annullerade serviceärenden
 - Antal avslutade serviceärenden
 - Antal öppna serviceärenden
 - Antal avvaktande serviceärenden
 - Antal affärsmöjligheter
 - Antal vinster
 - Potentiell intäkt
 - Potentiell intäkt (000)

- Gensnittlig potentiell intäkt
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittligt antal minuter för att avsluta serviceärende
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Genomsnittlig bokförd intäkt
- Intäkt
- Intäkt (000)
- Bokförda produktintäkter
- Genomsnittliga intäkter
- Intäkt
- Produktintäkter (000)
- Bokförda produktintäkter (000)

Användningsanteckningar

Ämnesområdet ingår i en grupp med likartade ämnesområden. Alla ämnesområden i gruppen har samma mått och i stort sett samma dimensioner. Den enda skillnaden är att den första dimensionen i dimensionslistan är specifik för varje ämnesområde. Följande ämnesområden ingår i gruppen:

- Konto- och konkurrenshistorik
- Konto- och partnerhistorik
- Historik om konton och relaterade konton

Ämnesområde för analys av historik över konton och relaterade konton

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och relaterade konton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för relaterade konton som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla relaterade konton för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och relaterade konton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett relaterat konto. Attributen som definierar relationen mellan de relaterade kontona och kontona är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Relaterat konto
- Relationskontakt
- Konto
- Kampanj
- Distrikt
- Ägd av användare
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
 - Anpassade kontomått
 - Antal konton

- Antal konton med affärsmöjligheter
- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal kundämnen
- Antal arkiverade kundämnen
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Potentiell intäkt
- Potentiell intäkt (000)
- Gensnittlig potentiell intäkt
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittligt antal minuter för att avsluta serviceärende
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Genomsnittlig bokförd intäkt
- Intäkt
- Intäkt (000)
- Bokförda produktintäkter

- Genomsnittliga intäkter
- Intäkt
- Produktintäkter (000)
- Bokförda produktintäkter (000)

Användningsanteckningar

Ämnesområdet ingår i en grupp med likartade ämnesområden. Alla ämnesområden i gruppen har samma mått och i stort sett samma dimensioner. Den enda skillnaden är att den första dimensionen i dimensionslistan är specifik för varje ämnesområde. Följande ämnesområden ingår i gruppen:

- Konto- och konkurrenshistorik
- Konto- och partnerhistorik
- Historik om konton och relaterade konton

Ämnesområde för analys av kontokontakthistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan konton och kontakter. Du kan använda det till att rapportera om alla kontakter som är associerade till ett konto, eller en kontakt som delas av flera konton. Du kan inte använda ämnesområdet till att rapportera om konton som inte är associerade med någon kontakt, eller till att rapportera om kontakter som inte är länkade till något konto. Ämnesområdet har inga mått.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt

Mått

Ingen

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av kontohistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet sammanfattas de viktiga mätvärdena för företagets konton. Kontoposttypen är den posttyp du vill analysera och du använder kontoposttypen när du vill besvara frågor om kontoresultatet: Vilka företag har flest serviceärenden? Vilka företag har flest affärsmöjligheter? Med hjälp av ämnesområdet kan du gruppera och summera värdena på olika nivåer i dimensionerna för konto, kontodistrikt och datum. Om du vill göra en djupare analys av andra affärsområden måste du använda andra ämnesområden.

Relationstyp

Översikt

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Distrikt
- Ägd av användare
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
 - Anpassade kontomått
 - Antal konton

- Antal konton med affärsmöjligheter
- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal kundämnen
- Antal arkiverade kundämnen
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Potentiell intäkt
- Potentiell intäkt (000)
- Gensnittlig potentiell intäkt
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittligt antal minuter för att avsluta serviceärende
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
- Bokförd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Genomsnittlig bokförd intäkt
- Intäkt
- Intäkt (000)
- Bokförda produktintäkter

- Genomsnittliga intäkter
- Intäkt
- Produktintäkter (000)
- Bokförda produktintäkter (000)

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för analys av kontoteamhistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan konton och användare. Eftersom det går att associera ett konto med olika teammedlemmar i Oracle CRM On Demand kan du använda ämnesområdet till att skapa en lista med alla teammedlemmar som är associerade till ett konto, eller alla konton där en användare läggs till som teammedlem. Du kan inte använda ämnesområdet till att rapportera om konton som inte är associerade med någon användare, eller till att rapportera om användare som inte är länkade till något konto. Ämnesområdet har inga mått.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Teammedlem

Mått

Ingen

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av aktivitetshistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du analysera en bred uppsättning med aktivitetsmått per dimensionerna aktivitet, konto, affärsmöjlighet, kundämne, kampanj, kontakt, serviceärende och datum. Eftersom ämnesområdet representerar alla enskilda aktivitetshändelser och interaktioner i samband med de här posttyperna finns ämnesområdet på den lägsta möjliga nivån, vilket betyder att den faktatabell för aktiviteter som bestämmer ämnesområdet kan vara den största. Ämnesområdet hjälper dig att summera och analysera aktivitetsmått med den bredaste uppsättningen dimensioner. Ämnesområdet innehåller två eller flera faktatabeller, vilket gör att användarkvoter kan rapporteras i förhållande till aktivitetsmått.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Datum
- Återförsäljare
- Kundämne
- Med.utb-händelse
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Kvot
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Aktivitetsmått

- Anpassade mått för aktivitet
- Aktivitetsmått efter skapandedatum
 - Antal aktiviteter (skapandedatum)
 - Antal möten (skapandedatum)
 - Antal avslutade aktiviteter (skapandedatum)
 - Antal öppna aktiviteter (skapandedatum)
 - Antal uppgifter (skapandedatum)
- Aktivitetsmått efter Övriga datum
 - Antal möten (slutdatum)
 - Antal möten (startdatum)
 - Antal uppgifter (förfallodatum)
- Antal konton med aktiviteter
- Antal aktiviteter
- Antal schemalagda möten
- Antal ringda samtal
- Antal genomförda samtal
- Antal avslutade aktiviteter
- Antal öppna aktiviteter
- Kvotmått
 - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för analys av tillgångshistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Med det här ämnesområdet kan du analysera tillgångsmått efter dimensionerna konto, tillgång och produkt. Du kan bevaka tillgångar och produkter som har sålts till en kund eller ett företag. Det här är ett av få ämnesområden där synligheten för tillgångsposter baseras på synligheten för de associerade kontoposterna.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Tillgång
- Datum
- Produktkategori
- Produkt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för tillgångar
 - Mått efter Inköpsdatum för
 - Antal tillgångar
 - Inköpspris
 - Kvantitet
 - Genomsn. inköpspris
 - Genomsn. kvantitet
 - Mått efter Leveransdatum för
 - Antal tillgångar
 - Inköpspris
 - Kvantitet
 - Genomsn. inköpspris
 - Genomsn. kvantitet
- Antal tillgångar
- Inköpspris
- Kvantitet
- Genomsn. inköpspris
- Genomsn. kvantitet

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av samtalsaktivitetshistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Ämnesområdet för samtalsaktivitetshistorik gör att säljchefer och säljare kan analysera samtalsaktiviteterna per konto, kontakt, aktivitet, ägare, produkt, produktkategori och datum. Till skillnad från ämnesområdet för aktivitetshistorik baseras måtten för samtalsaktivitetshistoriken på de biovetenskapliga posttyperna som är relaterade till aktiviteten: Specificerade produkter, Varuprovsleveranser och Kampanjartikelleverans. Det betyder att aktiviteter som inte innehåller poster för en eller flera av dessa relaterade underordnade posttyper inte kan rapporteras med hjälp av detta ämnesområde. Måtten i ämnesområdet är följande:

- Antal samtal
- Antal samtal med varuprovsleveranser
- Antal samtal med lämnade kampanjartiklar

Du kan summera samtalsaktiviteterna för olika nivåer i en produkthierarki, till exempel märke, undermarknad och marknad, med hjälp av produktkategoridimensionen.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Samtalsaktivitet
- Kampanj
- Affärsmöjlighet
- Produktkategori
- Produkt
- Ägd av användare
- Specifierade produkter

- Varuprovsleveranser

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för samtalsaktiviteter
 - Anpassade mått för specificerade produkter
 - Indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Anpassade mått för varuprovsleveranser
 - Indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Antal konton
 - Antal samtalsdetaljer per produkt
 - Antal samtal, specificerade produkter
 - Antal samtal
 - Antal samtal med lämnade kampanjartiklar
 - Antal samtal med varuprovsleveranser
 - Antal kontakter
 - Antal lämnade kampanjartiklar
 - Antal varuprovsleveranser

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för analys av kampanjhistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Ämnesområdet gör det möjligt att göra omfattande kampanjanalyser per kampanj-, användar- och datumdimension. Du kan analysera kampanjresultat, effektiviteten och avkastningen. Ämnesområdet innehåller också mått som gör att det blir enklare att uppnå kampanjmålen och att optimera kommande kampanjer.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kampanjer
- Ägd av användare
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått
 - Antal kampanjer
 - Antal aktiva kampanjer
 - Antal slutförda kampanjer
 - Antal planerade kampanjer
 - Antal kundämnen
 - Antal affärsmöjligheter
 - Antal vinster
 - Antal konton för kampanj
 - Antal kontakter för kampanj
 - Procent av budget (Definition: Kostnaden multiplicerad med 100 och sedan dividerad med den budgeterade kostnaden.)
 - Procent uppnått av mål för kundämne (Definition: Antal kundämnen multiplicerat med 100 och sedan dividerat med kundämnetsmålet.)
 - Antal procent av intäktsmålet som uppnåtts (Definition: Den bokförda intäkten multiplicerad med 10 och sedan dividerad med intäktsmålet.)
 - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)

- Genomsn. antal dagar till konvertering för kundämne (Definition: Antalet dagar mellan datumen då kundämnet skapades och konverterades dividerat med antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Kostnad per avslutad försäljning (Definition: Kostnaden dividerad med antalet vinster.)
- Genomsnittlig kostnad per avslutad försäljning (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet vinster.)
- Kostnad per kundämne (Definition: Kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
- Kostnad per kundämne, medelvärde (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
- Konverteringsgrad för kundämne (Definition: Kundämnen som har blivit kunder, uttryckt i procent.)
- Intäkt
- Stängd intäkt
- Genomsnittlig bokförd intäkt
- Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
- Avkastning på investerat kapital

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av kampanjsvarshistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du analysera kampanjsvarsdata. Det kompletterar ämnesområdena för kampanj som innehåller data om kampanjresultat. Här kan företag analysera kampanjsvar genom att besvara följande frågor: Hur många personer tog emot kampanjen? Hur många av dem svarade? Hur svarade de? Hur lång tid tog det för dem att svara? och så vidare.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Kampanjmottagare
- Kampanjsvar
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått
 - Antal mottagare
 - Antal permanenta avvisningar
 - Antal tillfälliga avvisningar
 - Antal som svarar
 - Antal svar
 - Antal öppna svar
 - Antal klickningar
 - Antal ja-krav
 - Antal nej-krav
 - Antal globala ja-krav
 - Antal globala nej-krav
 - Genomsn. antal dagar till svar

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av kontaktadresser

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan kontakter och adresser. I andra ämnesområden kan du bara rapportera kontaktens primära adress, men i det här ämnesområdet kan du rapportera kontaktens adresser och en adress som delas av flera kontakter. Ämnesområdet har inga faktatabeller och inga mått.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Adress

Mått

Ingen

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av kontakthistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Du kan använda ämnesområdet till att rapportera om kontaktmått per dimensionerna för kontakt, konto, kampanj, ägd av användare och datum. Ämnesområdets detaljnivå är en rad för varje kontakt som har skapats i Oracle CRM On Demand. Ämnesområdet hjälper dig att snabbt få svar på följande frågor: Vilka är de tio främsta medarbetarna med flest antal kontakter? Vilka konton saknar kontakter? Vilka är de största kampanjerna per kontakt? Hur många prospekt inbringar en viss kontakt?

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Datum
- Ägd av användare

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontaktmått
 - Antal kunder
 - Antal kontakter
 - Antal prospekt

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för historikanalys av kontakts intresse

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Med ämnesområdet för historikanalys av kontakts intresse kan du generera rapporter om kontaktens intressen för kontaktdimensionen. Rapporten hjälper rådgivare och deras chefer att fastställa kundernas intressen och hobbyer, och att välja meningsfulla gåvor till kunderna baserat på intressena. De kan även använda informationen till att arrangera relevant evenemang, till exempel golfturneringar. På så sätt kan rådgivarna fördjupa kundrelationerna och träffa kundernas vänner och familjer. Evenemangen kan generera nya affärer.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Ägd av användare
- Datum
- Kontakts intressen

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för kontakts intressen
 - Antal intressen för kontakten

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområdet Intäktshistorik för kontakter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Med ämnesområdet Intäktshistorik för kontakter kan du analysera produktintäkter efter kontakt, produkt, produktkategori, ägare och datum. Måtten i ämnesområdet är följande:

- Antal produkter
- Genomsnittligt antal produkter
- Genomsnittliga intäkter

Gör att användare kan skapa rapporter som visar olika typer av produktintäkter över tiden, till exempel beräknad intäkt jämfört med faktisk intäkt. Jämförelsen gör det lättare för användarna att förstå intäktpotentialen för och försäljningen av produkter efter kontakt. Du kan använda dimensionen Produktkategori för att summera intäkt för kontakter på olika nivåer i produkthierarkin, till exempel varumärke, undermarknad och marknad.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Produktkategori
- Produkt
- Kontaktintäkt
- Datum
- Ägd av användare

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för kontaktintäkter
 - Genomsnittligt antal produkter
 - Antal produkter
 - Genomsnittliga intäkter

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av kontaktteamhistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationerna mellan kontakter och teammedlemmar. Du kan använda det till att lista alla teammedlemmar som är associerade till en kontakt, och alla kontakter där en användare läggs till som en teammedlem. Du kan inte använda ämnesområdet till att rapportera om kontakter som inte är associerade med någon användare, eller till att rapportera om användare som inte är länkade till någon kontakt. Ämnesområdet har inga faktatabeller eller mått.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontakt
- Teammedlem

Mått

Ingen

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av affärsregistreringar

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Syfte

I ämnesområdet för rapportering av affärsregistreringar finns uppgifter om hur dina partner använder affärsregistreringarna och vilken effekt registreringarna har på din verksamhet. Du kan till exempel göra följande:

- Skapa en rapport för att kunna visa vilken intäkt som förväntas av affärsregistreringarna.
- Bestämma hur många dagar i genomsnitt det tar att godkänna en affärsregistrering.
- Bestämma hur många affärsmöjligheter i procent som har registrerats.
- Rapportera hur många affärsregistreringar som har resulterat i nya affärsmöjligheter.
- Bestämma hur länge affärsregistreringarna i genomsnitt gäller.
- Rapportera den kvartalsvisa förändringen av intäkten från affärsregistreringarna.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Affärsregistrering

- Huvudpartnerkonto
- Associerad kund
- Kontakt
- Datum
- Associerad affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Slutgodkännare

Mått som inte baseras på avslutsdatumet

Följande mått baseras inte på registreringarnas avslutsdatum:

- Affärsregistreringsmått
 - Affärsregistrering, anpassade mått
 - Antal affärsregistreringar
 - Antal affärsregistreringar med affärsmöjligheter
 - Antal affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
 - Antal affärsregistreringar för nya affärsmöjligheter
 - Antal affärsregistreringar för befintliga kunder
 - Antal affärsregistreringar för nya kunder
 - Antal affärsregistreringar konverterade till affärsmöjlighet
 - Antal affärsregistreringar som avvaktar godkännande
 - Antal godkända affärsregistreringar
 - Antal utgångna affärsregistreringar
 - Antal dagar avvaktande godkännande
 - Genomsn. antal dagar till godkännande
 - Genomsn. giltighetsperiod (i dagar)
 - % affärsregistreringar godkända
 - % avslagna affärsregistreringar
 - % affärsregistreringar returnerade
 - % affärsregistreringar som konverterats till affärsmöjlighet
 - Antal affärsregistreringar som resulterar i vinster

Mått som baseras på avslutsdatumet

Följande mått baseras på registreringarnas avslutsdatum:

- Affärsregistreringsmått
 - Total affärsstorlek i öppna affärsregistreringar
 - Genomsnittlig total affärsstorlek i öppna affärsregistreringar
 - Total intäkt från affärsregistreringar
 - Genomsnittlig total intäkt från affärsregistreringar
 - Senaste kvartal, total intäkt från affärsregistreringar
 - Senaste kvartal, genomsnittlig total intäkt från affärsregistreringar

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområdet för analys av produktintäktshistorik för affärsregistrering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Ämnesområdet Produktintäkt för affärsregistrering gör att du kan identifiera tendenser för affärsregistreringarna. Analysen gör att du kan skapa grundläggande sökningar med produktintäktsvärden för affärsregistreringar med kärndimensionsattribut. Du kan få svar på frågor som:

- Hur stor är den förväntade maximala intäkten av en enskild produkt i en affärsregistrering?
- Vilken är den genomsnittliga intäkten för varje öppen affärsregistrering (beräknad av intäktsposter)?
- Hur många unika produkter finns i alla affärsregistreringar (oberoende av godkännandestatus)?
- Vilka är de bästa produkterna i alla öppna affärsregistreringar: per total kvantitet, per total intäkt, per förekomst, per genomsnittlig kvantitet för alla affärsregistreringar eller per genomsnittlig intäkt för varje affärsregistrering?
- Visa alla öppna affärsregistreringar som har minst en produktintäktsrad med antingen nollkvantitet eller nollpris.
- Vilka var de bästa produkterna förra kvartalet: per kvantitet, per intäkt, per förekomst, per genomsnittlig kvantitet för alla affärsregistreringar eller per genomsnittlig intäkt för varje affärsregistrering?

Relationstyp

En-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Associerad kontakt
- Associerad kund
- Associerad affärsmöjlighet
- Datum (baserat på då affärsregistreringen upphör)
- Affärsregistrering
- Produktintäkt från affärsregistrering
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Produktkategori

Mått

Ämnesområdet har följande mått:

- Mått för produktintäkt för affärsregistrering
 - Anpassade mått för produktintäkt för affärsregistrering:
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Antal produkter
 - Antal produkter i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
 - Antal produkter i öppna affärsregistreringar
 - Genomsnittligt antal produkter i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
 - Genomsnittligt antal produkter i öppna affärsregistreringar
 - Genomsn. pris
 - Genomsn. kvantitet
 - Senaste kvartal, genomsnittlig total intäkt
 - Genomsnittliga intäkter
 - Genomsnittlig total kvantitet i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
 - Genomsnittlig total kvantitet i öppna affärsregistreringar
 - Genomsnittlig total intäkt i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
 - Genomsnittlig total intäkt i öppna affärsregistreringar

- Genomsnittligt antal produkter (per affärsregistrering)
- Senaste kvartalet, total intäkt
- Senaste kvartalet, total intäkt (000)
- Totalt kvantitet
- Totalt kvantitet (000)
- Total kvantitet i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
- Total kvantitet i öppna affärsregistreringar
- Total intäkt
- Total intäkt (000)
- Total intäkt i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter
- Total intäkt i affärsregistreringar utan affärsmöjligheter (000)
- Total intäkt i öppna affärsregistreringar
- Total intäkt i öppna affärsregistreringar (000)
- Huvudpartnerkonto

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av återförsäljarhistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Syfte

I ämnesområdet för analys av återförsäljarhistorik kan du analysera återförsäljarhistoriken med avseende på serviceärenden och aktiviteter.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Återförsäljare

- Ägd av användare
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Återförsäljarmått
 - Anpassade återförsäljarmått
 - Antal återförsäljare
 - Antal serviceärenden
 - Antal aktiviteter
 - Antal öppna aktiviteter
 - Antal avslutade aktiviteter

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av hushållshistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Syfte

I ämnesområdet för analys av hushållshistorik går det att skapa rapporter om hushåll för kontaktdimensionen. Rapporterna gör att rådgivare och deras chefer kan besvara frågor, till exempel följande:

- Vilka kunder tillhör vilka hushåll?
- Hur är hushållstillgångarna i min kundstock fördelade över kunderna?
- Vilka är mina bästa hushåll när det gäller det totala värdet på tillgångarna?

Du kan kombinera hushållsrapporter med portföljrapporter om du vill göra kundservicen ännu bättre genom att se på kunderna som medlemmar i ett hushåll.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Hushåll
- Kontakt
- Hushållskontakt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Hushållsmått
 - Hushållets totala tillgångar
 - Hushållets totala tillgångar
 - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt
 - Hushållets totala utgifter
 - Hushållets totala utgifter
 - Hushållets totala utgifter, genomsnitt
 - Hushållets totala inkomst
 - Hushållets totala inkomst
 - Hushållets totala inkomst, genomsnitt
 - Hushållets totala skulder
 - Hushållets totala skulder
 - Hushållets totala skulder, genomsnitt
 - Hushållets totala substansvärde
 - Hushållets totala substansvärde
 - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt
- Kontaktens totala tillgångar
 - Summa tillgångar
 - Summa tillgångar, genomsnitt
- Kontaktens totala utgifter
 - Totala utgifter
 - Totala utgifter, genomsnitt
- Kontaktens totala inkomst
 - Total inkomst
 - Total inkomst, genomsnitt

- Kontaktens totala skulder
 - Summa skulder
 - Summa skulder, genomsnitt
- Totalt substansvärde för kontakt
 - Totalt substansvärde
 - Totalt substansvärde, genomsnitt
- Anpassade hushållsmått
- Antal vidarebefordrade kontakter
- Antal vidarebefordrade serviceärenden
- Antal vidarebefordrade kundämnen
- Antal kontakter
- Antal serviceärenden för kontaktperson
- Antal kundämneskontakter
- Antal hushåll

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av kundämneshistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du analysera mått för kundämnen per konto, kontodistrikt, kampanj, kontakt, datum, kundämne, affärsmöjlighet, ägd av användare och huvudpartnerkonto. Ämnesområdet innehåller posttyper som refererar till mått som analyserar kundämneskvalitet, kundämneskonvertering och intäkter som är associerade med kundämnen.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Kontakt
- Datum
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för kundämnena
 - Antal arkiverade kundämnena
 - Antal kundämnena
 - Antal kundämnena konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnena som har konverterats till affärsmöjligheter.)
 - Antal kundämnena som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
 - Antal kundämnena som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnena som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
 - Antal nya affärsmöjligheter
 - Antal kvalificerade kundämnena
 - Antal avslagna kundämnena
 - Antal vinster
 - Genomsn. antal dagar till konvertering för kundämne (Definition: Antalet dagar mellan datumen då kundämnet skapades och konverterades dividerat med antalet kundämnena som har konverterats till affärsmöjligheter.)
 - Genomsn. antal dagar till uppföljning för kundämne
 - Bokförd intäkt för kundämne
 - Förväntad intäkt för kundämne
 - Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne
 - Beräknad intäkt

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för analys av historik över finansieringsbegäran

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Syfte

Medel för marknadsutveckling, eller finansiering, ger varumärkesägare möjlighet att systematiskt finansiera partnern för att partnern ska sälja produkterna i specifika geografiska områden eller marknader. Via finansieringsbegäranden kan partnern begära förhandsgodkännanden av medel för marknadsföringsaktiviteter. När varumärkesägaren godkänner finansieringsbegäran kan partnern utföra aktiviteten och sedan skicka ett krav på det spenderade förhandsgodkända beloppet.

Varumärkesägare måste ha mått och information om finansieringsbegäran för varje partner och kvartal för att de ska kunna rikta in marknadsföringen och kanalförsäljningen. Ämnesområdet för analys av historik över finansieringsbegäranden ger ägarna den nödvändiga informationen så att de kan styra sina finansieringsbudgetar och garantera att beloppen ges till aktiviteter som ger maximalt tillbaka.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Huvudpartnerkonto
- Kampanj
- Finansieringsbegärande
- Datum
- Ägd av användare
- Godkännare

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för finansieringsbegäranden
 - Anpassade mått för finansieringsbegäranden

- Mått för finansieringsbegäranden per sänddatum
 - Antal finansieringsbegäranden
 - Begärt belopp
 - Genomsnittligt begärt belopp
 - Förhandsgodkänt belopp
 - Genomsnittligt förhandsgodkänt belopp
 - Totalt begärt kravbelopp
 - Genomsnittligt begärt totalt kravbelopp
 - Totalt godkänt kravbelopp
 - Godkänt genomsnittligt totalt kravbelopp
- Antal finansieringsbegäranden
- Begärt belopp
- Genomsnittligt begärt belopp
- Förhandsgodkänt belopp
- Genomsnittligt förhandsgodkänt belopp
- Senaste kvartalet, begärt belopp
- Senaste kvartalet, genomsnittligt begärt belopp
- Senaste kvartalet, förhandsgodkänt belopp
- Senaste kvartalet, genomsnittligt förhandsgodkänt belopp
- Totalt begärt kravbelopp
- Genomsnittligt begärt totalt kravbelopp
- Totalt godkänt kravbelopp
- Godkänt genomsnittligt totalt kravbelopp
- Senaste kvartalet, totalt begärt kravbelopp
- Senaste kvartalet, genomsnittligt begärt totalt kravbelopp
- Senaste kvartalet, godkänt totalt kravbelopp
- Senaste kvartalet, godkänt genomsnittligt totalt kravbelopp
- Antal finansieringsbegäranden avvaktande godkännande
- Begärt belopp avvaktande godkännande
- Antal skickade finansieringsbegäranden
- Antal godkända finansieringsbegäranden
- Antal avslagna finansieringsbegäranden
- Antal returnerade finansieringsbegäranden

- Antal annullerade finansieringsbegäranden
- Antal upphörda finansieringsbegäranden
- Antal skickade finansieringskrav
- Antal godkända finansieringskrav
- Antal avslagna finansieringskrav
- % av finansieringsbegärandena som har godkänts
- % av finansieringsbegärandena som har upphört
- % av finansieringsbegärandena som har avslagits
- % av finansieringsbegärandena som har returnerats
- Antal dagar avvaktande godkännande
- Antal dagar till godkännande
- Genomsnittligt antal dagar avvaktande godkännande
- Genomsnittligt antal dagar till godkännande

Användningskommentarer

Om företaget ändras visningsnamnet för finansieringsbegärandena till ett eget namn visas det egna namnet i Oracle CRM On Demand Answers.

Ämnesområde för analys av medicinutbildningar

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Syfte

En medicinutbildning kan vara vilken typ som helst av kampanj eller utbildning där läkare och medicinsk personal deltar. Ur ett företagsperspektiv finns det följande typer av medicinutbildningar:

- **Säljarnivå.** Utförs av en chef och en eller flera säljare.
- **Företagsnivå eller nationell nivå.** En nationell utbildning eller sammankomst som inriktas på en specifik grupp av medicinsk personal.

Du kan planera händelser på nationell nivå för en viss produkt eller period och sedan koppla resurser per region, distrikt eller säljare. Läkemedelsföretag behöver mätvärden och information om medicinutbildningar för att kunna rikta in försäljningen och marknadsaktiviteterna. Ur ett företagsperspektiv innehåller rapporterna information som gör att företagen kan styra budgeterna för att få så få avvikelser som möjligt.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Med.utb-händelse
- Deltagare
- Produktkategori
- Produkt
- Datum
- Ägd av användare

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för medicinutbildning
 - Antal deltagare
 - Antal medicinutbildningar
 - Kostnad för medicinutbildning
(Definition: Kostnaden för de slutförda aktiviteterna för alla deltagare i en medicinutbildning.)
 - Budget för medicinutbildning
Händelsebudgetvärdet kommer från dimensionen. När bara medicinutbildningsdimensionen används är värdet summan av dimensionfältvärdet. När andra dimensioner används (särskilt deltagare) är värdet det högsta dimensionfältvärdet.
 - Budgetöverskott/-underskott
(Definition: Skillnaden mellan händelsebudgeten och händelsekostnaden.)

Användningskommentarer

Om företaget ändras visningsnamnet för medicinutbildningen till ett eget namn visas det egna namnet i Oracle CRM On Demand Answers.

Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och konkurrenter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du analysera många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och konkurrentkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för affärsmöjligheter. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för konkurrentkonton som har en många-till-många-relation med posttypen för affärsmöjligheter. I ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla konkurrenter till en affärsmöjlighet. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och konkurrentkonton går det inte att rapportera affärsmöjligheter som inte har minst en association med en konkurrent. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och konkurrenterna är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Affärsmöjlighet, konkurrent
- Relationskontakt
- Konto
- Kontodistrikt
- Affärsmöjlighet
- Kampanj

- Primär kontakt
- Distrikt
- Ägd av användare
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
 - Anpassade affärsmöjlighetsmått
 - Affärsmöjlighetsmått per öppningsdatum
 - Antal öppna affärsmöjligheter
 - Antal affärsmöjligheter
 - Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)
 - Bokförd intäkt
 - Förväntad intäkt
 - Intäkt
 - Genomsnittligt antal dagar i steg
 - Antal vinster
 - Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
 - Genomsnittlig säljcykel
 - Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
 - Förlustprocent för affärsmöjlighet
- Intäkt
- Förväntad intäkt
- Bokförd intäkt
- Antal affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)

- Genomsnittlig säljcykel
- Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
- Förlustprocent för affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighet ett kvartal sedan
- Bokförd intäkt, föregående kvartal

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och partner

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du analysera många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och partnerkonton. Det är nästan identiskt med ämnesområdena för affärsmöjligheter. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för partnerkonton som har en många-till-många-relation till posttypen för affärsmöjligheter. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla partners för en affärsmöjlighet. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och partnerkonton går det inte att rapportera affärsmöjligheter som inte har minst en association med ett partnerkonto. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och partnerkontot är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Affärsmöjlighet, partner
- Relationskontakt
- Konto
- Kontodistrikt
- Affärsmöjlighet
- Kampanj
- Primär kontakt
- Distrikt
- Ägd av användare
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
 - Anpassade affärsmöjlighetsmått
 - Affärsmöjlighetsmått per öppningsdatum
 - Antal öppna affärsmöjligheter
 - Antal affärsmöjligheter
 - Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)
 - Bokförd intäkt
 - Förväntad intäkt
 - Intäkt
 - Genomsnittligt antal dagar i steg
 - Antal vinster
 - Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
 - Genomsnittlig säljcykel
 - Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
 - Förlustprocent för affärsmöjlighet
- Intäkt
- Förväntad intäkt

- Bokförd intäkt
- Antal affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal kontakter med affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
- Genomsnittlig säljcykel
- Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
- Förlustprocent för affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighet ett kvartal sedan
- Bokförd intäkt, föregående kvartal

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för analys av affärsmöjlighetshistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Med det här ämnesområdet kan du analysera affärsmöjligheter per dimension för konto, distrikt, kampanj, kontakt, ägare och datum. Ämnesområdet består av två eller flera faktatabeller och mätvärden för affärsmöjligheter och kvoter. Mätvärdena för affärsmöjligheter definieras på den lägsta detaljnivån i ämnesområdet och det innebär att du kan analysera värdena för alla dimensioner. Mätvärdena för kvot definieras dock på en högre nivå och kan bara analyseras för följande dimensioner: Datum (månad), Kvot och Ägare.

Relationstyp

Flera fakta

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Affärsmöjlighet
- Kampanj
- Primär kontakt
- Distrikt
- Ägd av användare
- Datum
- Huvudpartnerkonto
- Kvot

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått

Anpassade affärsmöjlighetsmått

- Affärsmöjlighetsmått per öppningsdatum
 - Antal öppna affärsmöjligheter
 - Antal affärsmöjligheter
 - Antal kontakter med affärsmöjligheter (affärsmöjligheter)
 - Stängd intäkt
 - Förväntad intäkt
 - Intäkt
 - Genomsnittligt antal dagar i steg
 - Antal vinster
 - Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
 - Genomsnittlig säljcykel
 - Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
 - Skadeprocent för affärsmöjlighet
- Intäkt
- Förväntad intäkt

- Stängd intäkt
- Antal affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal kontakter med affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Genomsnittlig affärsstorlek (Definition: Den genomsnittliga storleken på varje försäljning för varje kund, uttryckt i antalet enheter eller intäktsbeloppet.)
- Genomsnittlig säljcykel
- Affärsmöjlighet, vinstgrad (Definition: Antalet vunna affärsmöjligheter dividerat med antalet vunna och förlorade affärsmöjligheter.)
- Skadeprocent för affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighet ett kvartal sedan
- Bokförd intäkt, föregående kvartal
- Kvotmått
 - Kvotvärde

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av historik för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt.

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du analysera intäkter från affärsmöjlighetsprodukter per konto, kontodistrikt, partner, kampanj, affärsmöjlighet, affärsmöjlighetsprodukt, ägd av användare, produkt och produktkategori. Eftersom de återkommande produktintäktsposterna kan ha olika startdatum är ämnesområdets detaljnivå mycket ingående och innehåller en rad för varje återkommande projektintäktspost i affärsmöjligheten. Affärsmöjlighetens detaljnivå ger stor flexibilitet att summera data på alla nivåer i de dimensioner som stöds. Ämnesområdet innehåller också kvotdimensioner och mått, vilket gör att du kan rapportera både intäkter för affärsmöjlighetsprodukter och kvotmått i samma rapport.

Relationstyp

Flera fakta

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Datum
- Affärsmöjlighet
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Produktkategori
- Kvot
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för intäkter för affärsmöjlighetsprodukt
 - Antal produkter
 - Genomsnittligt antal produkter
- Kvotmått
 - Kvotvärde

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av partnerhistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 19 **777**

Syfte

I ämnesområdet för analys av partnerhistorik kan du analysera partnerhistoriken. Du kan analysera kundämnen, affärsmöjligheter och intäkter efter partner och distrikt.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Partner
- Distrikt
- Ägd av användare
- Datum

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för ägande partner
 - Antal affärsmöjligheter
 - Antal partner med affärsmöjligheter
 - Antal vinster
 - Gensnittlig bokförd intäkt
 - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
 - Stängd intäkt
 - Bokförd intäkt (000)
 - Bokförda produktintäkter
 - Bokförda produktintäkter (000)
 - Produktintäkter (000)
 - Antal kundämnen
 - Antal arkiverade kundämnen
 - Antal kvalificerade kundämnen
 - Antal avslagna kundämnen
 - Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)

- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Genomsn. antal dagar till konvertering för kundämne (Definition: Antalet dagar mellan datumen då kundämnet skapades och konverterades dividerat med antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Genomsn. antal dagar till uppföljning för kundämne
- Genomsnittlig potentiell intäkt
- Potentiell intäkt
- Potentiell intäkt (000)
- Antal partner med kundämnen
- Anpassade mått för partner
- Antal partner

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av pipelinehistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Ämnesområdet för pipelinehistorik ger en månatlig ögonblicksbild av alla affärsmöjligheter i Oracle CRM On Demand. Ögonblicksbilder av pipeline tas varje dag under den nattliga bearbetningen, men vid arkiveringen behålls bara den senaste ögonblicksbilden för varje månad och övriga ögonblicksbilder rensas bort. De ögonblicksbilderna tas aldrig bort. Under den fullständiga extraheringen, transformeringen och laddningen (ETL) av data säkerhetskopieras ögonblicksbilderna och återställs helt. Om företag ändrar sin typ av räkenskapsår kommer de historiska ögonblicksbilderna inte att återjusteras med definitionen av den nya räkenskapskalendern. För företag med en anpassad typ av räkenskapskalender kan de historiska ögonblicksbilderna bara rapporteras för de definitioner för räkenskapsår som finns i Oracle CRM On Demand. Ögonblicksbilder tas enbart för affärsmöjligheter som har stängts under det senaste kvartalet. Däremot tas ögonblicksbilder av alla öppna affärsmöjligheter.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Ägd av användare
- Affärsmöjlighet
- Pipeline, datum för ögonblicksbild
- Datum
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Historiska pipelinemått
 - Intäkt
 - Förväntad intäkt
 - Stängd intäkt
 - Intäkt (000)
 - Förväntad intäkt (000)
 - Bokförd intäkt (000)
 - Intäkt för affärsmöjlighet ett kvartal sedan
 - Senaste kvartal, förväntad intäkt
 - Bokförd intäkt, föregående kvartal
 - Intäkt för affärsmöjlighet ett kvartal sedan (000)
 - Senaste kvartal, förväntad intäkt (000)
 - Bokförd intäkt, föreg. kvartal (000)
 - Distrikt

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av portföljhistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

780 Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 19

Syfte

Med hjälp av det här ämnesområdet kan du analysera historik, kontakter och produkter för portföljen. Med portföljrapporter kan du generera rapporter om portföljer för följande dimensioner: Kontakt, Konto, Produkt, Rådgivare och Tid. Rapporterna gör att rådgivare och deras chefer kan besvara frågor, till exempel följande:

- Vilka finansiella produkter äger kunderna och hur ser deras demografiska profil ut?
- Hur stor del av min kunds tillgångar är investerad i värdepapper och tillgångsklasser?
- Hur stora är tillgångarna i de olika rådgivarnas kundstock?
- Vilka tillgångsklasser finns i de olika rådgivarnas kundstock?
- Vilka är mina bästa kunder enligt portföljstorlek och intäkt?

Med den här informationen kan du analysera portföljer med avseende på både kunder och rådgivare.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Institution
- Datum
- Produkt
- Kontakt
- Ägd av användare
- Portfölj

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Portföljmått
 - Anpassade mått portfölj
 - Antal portföljer
 - Totalt tillgångsvärde
 - Lånebelopp
 - Premie
 - Intäkt
 - Nominellt värde
 - Kreditgräns

- Genomsnittligt totalt tillgångsvärde
- Genomsnittligt lånebelopp
- Genomsnittlig premie
- Genomsnittliga intäkter
- Genomsnittligt nominellt värde
- Genomsnittlig kreditgräns

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av produkthistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Med det här ämnesområdet kan du analysera intäktsmått efter produkt, konto, användare, affärsmöjlighet, datum och distriktdimensioner. Ämnesområdets detaljnivå är något högre än i ämnesområdet Affärsmöjlighet-produktrapportering, eftersom du där kan analysera intäkter av affärsmöjligheter med fokus på produktdimensionerna. Det här ämnesområdet överbrygger analysgapet mellan ämnesområdena Affärsmöjlighetsrapportering och Affärsmöjlighet-produktrapportering.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Ägd av användare
- Affärsmöjlighet
- Produkter
- Datum
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för produktintäkter
 - Anpassade intäktsmått för produkt
 - Intäkt
 - Förväntad intäkt för produkt
 - Bokförda produktintäkter
 - Produktintäkter (000)
 - Förväntad intäkt för produkt (000)
 - Bokförda produktintäkter (000)
 - Inköpspris
 - Genomsn. inköpspris
 - Genomsn. kvantitet
 - Totalt kvantitet
 - Produktintäkt för ett kvartal sedan
 - Bokförd produktintäkt för ett kvartal sedan
 - Produktintäkt för ett kvartal sedan (000)
 - Bokförd produktintäkt för ett kvartal sedan (000)

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av säljstegshistorik

Säljstegshistorik har följande ämnesområden:

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Med det här ämnesområdet kan du analysera affärsmöjligheter vid olika säljsteg efter konto, affärsmöjlighet, säljsteg och datumdimensioner. Ämnesområdet gör att du kan analysera affärsmöjligheter vid olika säljsteg efter konto, affärsmöjlighet, säljsteg och datumdimension. Ämnesområdet Säljstegshistorik visar händelsebaserade historiska ögonblicksbilder av affärsmöjligheter och är bara tillgängligt på historiksidan. Eftersom affärsmöjligheter genomgår flera säljsteg är det här ämnesområdet tätare än ämnesområdet för

affärsmöjligheter, med så många poster som antalet affärsmöjligheter gånger antalet säljsteg de har genomgått.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Affärsmöjlighet
- Historiskt säljsteg

Mått

Följande är den kompletta listan med mått för ämnesområdet:

- Mått för säljsteg
 - Genomsn. antal dagar i steg
 - Antal dagar i steg
 - Antal affärsmöjligheter
 - Bortfallna
 - Kvoten bortfallna kundämnen

Användningskommentarer

Ingen

Ämnesområde för analys av serviceärendehistorik

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du analysera serviceärendehistorik, konton och tillgångar. Du kan analysera serviceärenden efter följande dimensioner: konto, kontakt, serviceärende, användare, partner och datum. Det hjälper dig att mäta och analysera viktiga resultatmått i kundens organisation för serviceärenden, t.ex. hur länge serviceärenden är öppna och hur lång tid det i genomsnitt tar att stänga dem. De här resultatmåtten

kan hjälpa ditt företag att öka kundnöjdheten och medarbetarnas produktivitet, samt att minska driftskostnaderna.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Tillgång
- Kontakt
- Datum
- Återförsäljare
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produkt
- Serviceärende
- Fordon

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för serviceärende
 - Mått efter avslutsdatum för serviceärende
 - Antal annullerade serviceärenden (avslutsdatum)
 - Antal stängda serviceärenden (avslutsdatum)
 - Genomsn. antal dagar till avslut för serviceärenden (avslutsdatum)
 - Genomsn. antal minuter till avslut för serviceärenden (avslutsdatum)
 - Anpassade serviceärendemått
 - Antal serviceärenden
 - Antal öppna serviceärenden
 - Antal avslutade serviceärenden
 - Antal avvaktande serviceärenden
 - Antal annullerade serviceärenden

- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende (minuter)
- Genomsnittligt antal minuter för att avsluta serviceärende

Användningsanteckningar

De anpassade fälten i fordonsdimensionen delas mellan posttypen Fordon och posttypen Tillgång. Posttypen Fordon har två uppsättningar med anpassade fält: en uppsättning som delas med posttypen Tillgång och som visas i fordonsdimensionen, samt en uppsättning som är exklusiv endast för posttypen Fordon. De anpassade fälten som är exklusiva för posttypen Fordon finns inte tillgängliga i några rapporter. När du lägger till anpassade fält i posttypen Fordon måste du kontrollera att fälten som du vill visa i rapporterna läggs till i de delade anpassade fälten för tillgång och fordon, och inte i de anpassade fälten för endast fordon.

Ämnesområde för analys av historik för produkt med särskild prissättning

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Syfte

Med hjälp av begäranden om särskild prissättning kan partner och varumärkesägare utföra en uppsättning affärsprocesser, där en partner vänder sig till varumärkesägaren och begär ett lägre pris på en produkt (av olika skäl, t.ex. som svar på en affärsuppgörelse i hård konkurrens eller allmänt nedåtgående pristrender).

I det här ämnesområdet kan du göra historiska analyser och skapa rapporter om begäranden om särskild prissättning och produkter med särskild prissättning, så att du kan fastställa partnerprestationen. Du kan använda mått och information, t.ex. godkända prisnedsättningar för olika produkter, partner och kvartal för att mäta effekten av rabatter och produktprestationer i kanalen.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Datum (baserat på startdatumet för begäran om särskild prissättning)
- Affärsregistrering
- Slutkund

- Senast godkänd av
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto
- Produkt
- Produktkategori
- Begäran om särskild prissättning

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för produkter med särskild prissättning
 - Mått för produkt med särskild prissättning efter Godkännandedatum
 - Antal begäranden om särskild prissättning (Godkännandedatum)
 - Godkänt belopp (Godkännandedatum)
 - Godkänt belopp (Godkännandedatum) (000)
 - Begärt belopp (Godkännandedatum)
 - Begärt belopp (Godkännandedatum) (000)
 - Genomsnittligt godkänt belopp (Godkännandedatum)
 - Genomsnittligt begärt belopp (Godkännandedatum)
 - Genomsnittlig kvantitet (Godkännandedatum)
 - Kvantitet (Godkännandedatum)
 - Mått för produkt med särskild prissättning efter Skickat datum
 - Antal begäranden om särskild prissättning (Skickat datum)
 - Godkänt belopp (Skickat datum)
 - Godkänt belopp (Skickat datum) (000)
 - Begärt belopp (Skickat datum)
 - Begärt belopp (Skickat datum) (000)
 - Genomsnittligt godkänt belopp (Skickat datum)
 - Genomsnittligt begärt belopp (Skickat datum)
 - Genomsnittlig kvantitet (Skickat datum)
 - Kvantitet (Skickat datum)
- Antal begäranden om särskild prissättning
- Godkänt belopp

- Godkänt belopp (000)
- Begärt belopp
- Begärt belopp (000)
- Genomsnittligt godkänt belopp
- Genomsnittligt begärt belopp
- Genomsnittlig auktoriserad kostnad
- Genomsnittlig godkänd rabatt i procent
- Genomsnittligt c:a-pris (Tillverkarens föreslagna detaljhandelspris)
- Genomsnittlig inköpskostnad
- Genomsn. kvantitet
- Genomsnittlig begärd kostnad
- Genomsnittlig begärd rabatt i procent
- Genomsnittligt begärt återförsäljningspris
- Genomsnittligt rekommenderat återförsäljningspris
- Kvantitet
- Senaste kvartalet, godkänt belopp
- Senaste kvartalet, godkänt belopp (000)
- Senaste kvartalet, begärt belopp
- Senaste kvartalet, begärt belopp (000)
- Senaste kvartalet, kvantitet

Användningskommentarer

Ingen

Analysämnesområde för analys av användningsbevakning

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand. Om du vill ha tillgång till ämnesområdet måste du ha behörigheten Användningsbevakning. Administratörsrollen har behörigheten som standard.

Syfte

Ämnesområdet gör att användare med behörigheten Användningsbevakning kan analysera användningen av Oracle CRM On Demand i företaget. Företag kan analysera användningen av följande applikationer i Oracle CRM On Demand:

- Applikationsanvändning
- Användaranpassning
- Installation och konfiguration

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Innehåll
- Datum
- Objekttyp
- Användare

Mått

Den fullständiga listan över mått i ämnesområdet och fälten där de sparas:

I följande tabell visas måtten för Prestation för analys. De här måtten representerar prestationen för frågor.

Mått	Användare	Datum (vecka)	Objekttyp	Beskrivning
Antal begäranden	Ja	Ja	Ja	Antal begäranden per rapport- och infopanelsnamn per vecka.
Antal misslyckade gånger	Ja	Ja	Ja	Antal gånger som begärandena inte kunde utföras per rapport- och infopanelsnamn per vecka.
Genomsnittlig svarstid (s)	Ja	Ja	Ja	Genomsnittlig svarstid (i sekunder) för begäranden.

I följande tabell visas måtten för applikationsanvändningen i Oracle CRM On Demand. De här måtten representerar användningen av olika applikationsobjektstyper, inklusive hur många poster som skapades, uppdaterades och togs bort. I tabellen betyder *Ja* att måttet är tillgängligt för fältet.

Mått	Anvä	Datum	Objekttyp	Beskrivning
------	------	-------	-----------	-------------

	ndare	(vecka)		
Antal skapade poster	Ja	Ja	Ja	Antal skapade poster per objekt per användare per månad
Antal uppdaterade poster	Ja	Ja	Ja	Antal uppdaterade poster per objekt per användare per månad
Antal borttagna poster	Ja	Ja	Ja	Antal borttagna poster per objekt per användare per månad

I följande tabell visas måtten för Prestation för sidvy i Oracle CRM On Demand.

Mått	Anvä ndare	Datum (vecka)	Objekttyp	Beskrivning
Antal begäranden	Ja	Ja	Ja	Antal begäranden per sida per vecka
Genomsnittlig svarstid (ms)	Ja	Ja	Ja	Genomsnittlig svarstid (i millisekunder) för sidvyer

I följande tabell visas måtten för Installation och konfiguration. Måtten är en ögonblicksbild av den senaste installationen och konfigurationen av Oracle CRM On Demand vid tidpunkten då användningsbevakningsdata förnyades inkrementellt. Måtten för installationen och konfigurationen är unika eftersom de inte fångas på någon dimensionsnivå.

Mått	Beskrivning
Antal administratörer	Antal administratörer som har beviljats med någon av följande behörigheter: Hantera företag, Hantera företag - definiera valutor, Hantera företag - återställ alla lösenord, Hantera teman, Hantera innehåll, Hantera innehåll - hantera bilagor, Hantera grupper, Hantera distrikt, Hantera användare och åtkomst, Hantera användare och åtkomst - hantera delegerade användare
Antal tilldelningsregler	Antal tilldelningsregler som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal grupper	Antal grupper som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal valutor	Antal valutor som har aktiverats i Oracle CRM On Demand
Antal anpassade fält	Antal anpassade fält som används i Oracle CRM On Demand
Antal anpassade objekt	Antal anpassade objekt som har distribuerats i Oracle CRM On Demand
Antal anpassade flikar	Antal anpassade webbflikar som används i Oracle CRM On Demand
Antal grupper	Antal grupper som har ställts in i Oracle CRM On Demand

Antal språk	Antal språk som har aktiverats i Oracle CRM On Demand
Antal produkter	Antal produkter som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal säljprocesser	Antal säljprocesser som har definierats i Oracle CRM On Demand
Antal distrikt	Antal distrikt som har ställts in i Oracle CRM On Demand
Antal webbappletar	Antal webbappletar som används i Oracle CRM On Demand
Antal webblänkar	Antal webblänkar som används i Oracle CRM On Demand
Antal arbetsflöden	Antal arbetsflöden som har ställts in i Oracle CRM On Demand

I följande tabell visas måtten för användaranpassningen. Måtten gör att företag kan övervaka och analysera användaranpassningen i applikationen Oracle CRM On Demand. I tabellen betyder *Ja* att måttet är tillgängligt för fältet.

Mått	Användare	Datum (vecka)	Beskrivning
Antal aktiva användare	Nej	Ja	Antal aktiva användare som finns i applikationen
Antal dagar sedan senaste inloggningen	Ja	Nej	Antal dagar sedan senaste inloggningen av användaren
Antal delegerade användare	Nej	Ja	Antal delegerade användare som finns den veckan
Antal licenser	Nej	Nej	Antal licenser som har definierats i företagsprofilen
Antal totala inloggningar	Ja	Ja	Antal gånger som en användare loggade in under en angiven månad. Om en användare loggar in tre gånger i dag räknas antalet som 3 för den aktuella veckan.

Antal unika inloggningar	Ja	Ja	Antal unika gånger som en användare loggade in under en angiven månad. Om en användare loggar in tre gånger i dag räknas antalet som 1 för den aktuella veckan.
Antal ej utförda inloggningar	Ja	Ja	Antal ej utförda inloggningar per användare per månad
% inloggade	Nej	Ja	Antalet inloggade användare den veckan dividerat med antalet aktiva användare.
Genomsnittlig månatlig inloggningsfrekvens	Nej	Ja	Antalet unika inloggningar för en angiven månad dividerat med antalet inloggade användare för den månaden.

Användningsanteckningar

Det här avsnittet innehåller användningsanteckningar.

Om användningsbevakningsdata

Användningsbevakningsdata i datalagret förnyas varje vecka utifrån informationen i applikationsdata för Oracle CRM On Demand. Användningsbevakningsdata förnyas på helgerna och följer inte den inkrementella förnyelsen som utförs på natten för resterande data i Oracle CRM On Demand Answers.

Användningsbevakningsvärdena omberäknas bara för den aktuella månaden. Den föregående månadens information omberäknas inte såvida inte månadsskiftet sker mitt i veckan. Exempel: Den inkrementella uppdateringen av användningsbevakningen körs fredagen den 28 maj 2010 och värdena omberäknas för hela maj. När den inkrementella uppdateringen körs fredagen den 4 juni 2010 omberäknas användningsbevakningen för både maj och juni eftersom månadsskiftet inträffade i veckan.

Användningsbevakningsvärdena summeras per kalendermånad. Det går att analysera dessa värden per företagets räkenskapskalendrar, men de justeras inte med räkenskapskalendern för företag med kalendrar som inte är standard. Det kan förekomma underligheter i en räkenskapskalenderdefinition, särskilt om du använder en 4-4-5- eller 5-4-4-kalender eller en anpassad kalender där två kalendermånader startar i en räkenskapsperiod eller ingen kalendermånad startar i en räkenskapsperiod. I sådana situationer kan användningsvärdena bli uppblåsta eller obefintliga för en viss räkenskapsperiod.

De flesta användningsbevakningsdata fångas på veckonivå. Några mått för användaranpassningen fångas inte på veckonivå. Alla mått för installationen och konfigurationen fångas inte på veckonivå. Eftersom

användningsbevakningsdata fångas på veckonivå kan data aggregeras per månad, kvartal och år. Eventuellt visas inga resultat om aggregeringen körs på nivåer som är lägre än veckonivå.

Om användarinloggningshistorik

Data från användarinloggningshistoriken som är äldre än 90 dagar rensas kontinuerligt bort i applikationen Oracle CRM On Demand. Därför finns det stöd för cirka 90 dagar för måtten för användaranpassningen i funktionen Användningsbevakning när applikationen Oracle CRM On Demand först uppgraderas till den här utgåvan. Data från användaranpassningshistoriken behålls däremot i datalagret som stöd åt den historiska trendanalysen i måtten för användaranpassningen i analyserna för Oracle CRM On Demand. Dessa data behålls tills nästa fullständiga förnyelse utförs, även efter att data har rensats bort i Oracle CRM On Demand.

Prestationsmått för användningsbevakning

Prestationsmåtten för användningsbevakningen samlas in per kalendervecka. Om du använder en kalender som inte är standard, till exempel 5-4-4, 4-4-5, eller en anpassad räkenskapskalender kan en räkenskapsmånad eller ett räkenskapskvartal eventuellt innehålla fler eller färre veckor jämfört med övriga räkenskapsmånader eller räkenskapskvartal. Därför kan måtten för prestationsanvändningen vara något större eller mindre för en angiven månad eller ett angivet kvartal. Det här beteendet är förväntat i de fall då företagets mått för prestationsanvändning inte är helt justerade i enlighet med definitionerna av räkenskapskalendern, när de analyseras per månader och kvartal i räkenskapskalendern.

Innehållsdimension

Innehållsdimensionen är gemensam för både måtten för Prestation för analys och måtten för Prestation för sidvy.

Om du vill rapportera om måtten för Prestation för analys använder du fältet Innehållskategori för att filtrera med följande villkor:

Innehållskategori = Analys

Om du vill rapportera om måtten för Prestation för sidvy använder du fältet Innehållskategori för att filtrera med följande villkor:

Innehållskategori = Sidvy

När du analyserar måtten för Prestation för sidvy är de enda tillgängliga innehållsdimensionsfälten de följande: Innehållskategori och Innehåll. För Prestation för sidvy motsvaras namnvärdet för Innehåll av rubriken på fönstret. För Prestation för analys motsvaras namnvärdet för Innehåll av rapport- eller infopannelsnamnet.

Mått för Prestation för analys

Du kan inte kombinera måtten för Prestation för analys med några andra mått och du kan inte heller kombinera måtten för Prestation för sidvy med några andra mått. De här två prestationsrelaterade måtten lagras på olika detaljnivåer och de skiljer sig från varandra och från alla andra mått. Måtten för Prestation för analys fångas på innehålls-, användar- och veckonivå. De här måtten samlas in när varje rapport körs varje gång av varje användare och de summeras på veckonivå. Den genomsnittliga svarstiden mäts i sekunder.

Måtten för Prestation för sidvy fångas däremot på sid- och veckonivå. De här måtten samlas in när varje sida visas varje gång och de summeras på veckonivå. Den genomsnittliga svarstiden mäts i millisekunder.

Genom användningen av Prestation för analys kan mått per enskilda användare rapporteras. Prestation för sidvy utförs dock endast på företagsnivå. De flesta sidvyer har en rubrik, men för sidvyer som saknar rubriker rapporteras måttet för användningsprestationen som *Övrigt*. Användningen av Prestation för analys ingår i delade och personliga infopaneler, men den ingår inte i dynamiska frågor. Genom innehållsnamnen för både sidvyer och analyser visas mått som baseras på företagets standardspråk och standardnamngivningen för objekt. De stöder inte användarspråk eller namnändring av objekt.

Rapportämnesområde för kontointäkter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I analysämnesområdet för kontointäkter kan du bevaka kontointäkter per produkt, kategori, distrikt och användare.

Relationstyp

Flera fakta

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontointäkt
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Ägd av användare
- Produkt
- Produktkategori
- Kvot

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder

optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontointäkt, mått:
 - Kontointäkt, anpassade mått
 - Antal produkter
 - Genomsnittligt antal produkter
- Kvotmått:
 - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Mer information om kontointäktsfunktionerna finns i [Ämnesområde för prognosrapportering](#) (på sidan 831). I ämnesområdet för prognoser kan du kombinera prognos-, kvot- och kontointäkter till en enstaka efterfrågad rapport. Du kan endast kombinera kvotmappens dimensioner och mått med dimensionerna och måtten för mappen Ägd av användare.

Ämnesområde för kontorapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet sammanfattas mätvärdena för företagets konton. Kontoposttypen är den posttyp du vill analysera och du använder det här ämnesområdet när du vill besvara grundläggande frågor om kontoresultatet: Vilka företag har flest serviceärenden? Vilka företag har flest affärsmöjligheter? Med hjälp av ämnesområdet kan du gruppera och summera värdena på olika nivåer i dimensionerna för konto, kontodistrikt och datum. Om du vill göra en djupare analys av andra affärsområden måste du använda andra ämnesområden.

Relationstyp

Översikt

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Distrikt
- Ägd av användare
- Skapandedatum

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
 - Anpassade kontomått
 - Intäkt
 - Intäkt (000)
 - Genomsnittlig intäkt
 - Bokförd intäkt
 - Bokförd intäkt (000)
 - Gensnittlig bokförd intäkt
 - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
 - Potentiell intäkt
 - Gensnittlig potentiell intäkt

- Intäkt
- Produktintäkter (000)
- Bokförda produktintäkter
- Bokförda produktintäkter (000)
- Antal konton
- Antal konton med affärsmöjligheter
- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för rapportering av konton och konkurrenter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och konkurrentkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också konkurrentdimensionen som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. Med hjälp av ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla konkurrenter till ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och konkurrenter går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med en konkurrent. Attributen som definierar relationen mellan kontona och konkurrenterna är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentar

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontots konkurrent
- Relationskontakt
- Konto
- Kampanj
- Distrikt
- Ägd av användare
- Skapandedatum

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
 - Anpassade kontomått
 - Intäkt
 - Intäkt (000)
 - Genomsnittlig intäkt
 - Bokförd intäkt
 - Bokförd intäkt (000)
 - Gensnittlig bokförd intäkt
 - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
 - Potentiell intäkt
 - Gensnittlig potentiell intäkt
 - Intäkt
 - Produktintäkter (000)
 - Bokförda produktintäkter
 - Bokförda produktintäkter (000)
 - Antal konton
 - Antal konton med affärsmöjligheter
 - Antal aktiviteter
 - Antal kontakter
 - Antal affärsmöjligheter
 - Antal vinster
 - Antal serviceärenden
 - Antal annullerade serviceärenden
 - Antal avslutade serviceärenden
 - Antal öppna serviceärenden
 - Antal avvaktande serviceärenden
 - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende

- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för rapportering av konton och partner

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och partnerkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också partnerdimensionen som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla partners för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och partnerkonton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett partnerkonto. Attributen som definierar relationen mellan partners och kontona är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kontopartner
- Relationskontakt
- Konto
- Kampanj
- Distrikt
- Ägd av användare
- Skapandedatum

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
 - Anpassade kontomått
 - Intäkt
 - Intäkt (000)
 - Genomsnittlig intäkt
 - Bokförd intäkt
 - Bokförd intäkt (000)
 - Gensnittlig bokförd intäkt
 - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)

- Potentiell intäkt
- Gensnittlig potentiell intäkt
- Intäkt
- Produktintäkter (000)
- Bokförda produktintäkter
- Bokförda produktintäkter (000)
- Antal konton
- Antal konton med affärsmöjligheter
- Antal aktiviteter
- Antal kontakter
- Antal affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Antal serviceärenden
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter.)
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för rapportering av konton och relaterade konton

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om många-till-många-relationen mellan konton och relaterade konton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för konton. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för relaterade konton som har en många-till-många-relation till kontoposttypen. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla relaterade konton för ett konto. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan konton och relaterade konton går det inte att rapportera konton som inte har minst en association med ett relaterat konto. Attributen som definierar relationen mellan de relaterade kontona och kontona är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentarer

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Relaterat konto
- Relationskontakt
- Konto
- Kampanj
- Distrikt
- Ägd av användare
- Skapandedatum

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
 - Anpassade kontomått
 - Intäkt
 - Intäkt (000)
 - Genomsnittlig intäkt
 - Bokförd intäkt
 - Bokförd intäkt (000)
 - Gensnittlig bokförd intäkt
 - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
 - Potentiell intäkt
 - Gensnittlig potentiell intäkt
 - Intäkt
 - Produktintäkter (000)
 - Bokförda produktintäkter
 - Bokförda produktintäkter (000)
 - Antal konton
 - Antal konton med affärsmöjligheter
 - Antal aktiviteter
 - Antal kontakter
 - Antal affärsmöjligheter
 - Antal vinster
 - Antal serviceärenden

- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnen som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för rapportering om aktiviteter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du analysera en uppsättning med aktivitetsmått per dimensionerna aktivitet, konto, affärsmöjlighet, kundämne, kampanj, kontakt, serviceärende och datum. Eftersom ämnesområdet representerar alla aktivitetshändelser och interaktioner i samband med de här posttyperna finns ämnesområdet på den lägsta detaljnivån, vilket betyder att den faktatabell för aktiviteter som bestämmer ämnesområdet kan vara den största. Ämnesområdet hjälper dig att summera och analysera aktivitetsmått med den största uppsättningen dimensioner. Ämnesområdet innehåller flera fakta om ämnet, vilket gör att användarkvoter kan rapporteras i förhållande till aktivitetsmått.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende
- Kvot

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Aktivitetsmått
 - Antal aktiviteter
 - Antal öppna aktiviteter
 - Antal konton med aktiviteter
 - Antal avslutade aktiviteter
- Kvotmått
 - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Ingen

Rapportämnesområde för Avancerade anpassade objekt

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Med hjälp av det här ämnesområdet kan du analysera avancerade anpassade objekt.

Området Avancerade anpassade objekt är ett specialiserat ämnesområde som du kan använda för att skapa rapporter för en-till-många- och många-till-en-relationer mellan anpassade objekt 4 till 15 och fördefinierade objekt, inklusive anpassade objekt 1, 2 och 3. Eftersom området Avancerade anpassade objekt förenar rapporteringen av alla objekt i ett enda ämnesområde, måste du inkludera en måttbestämning för rapporten för att det ska gå att välja en relationssökväg bland objekten i rapporten. Rapportering av många-till-många-relationer finns inte i det här ämnesområdet eftersom det inte finns direkt stöd från Oracle CRM On Demand för Anpassade objekt 4 till 15.

Många-till-många-relationen implementeras för anpassade objekt 1, 2 och 3 och konto, kontakt, serviceärende och affärsmöjlighet i analyser. Därför är det endast möjligt att rapportera om en-till-många-relationer mellan anpassade objekt 1, 2 och 3 och dessa objekt. Det går inte att rapportera om en-till-många-relationer mellan anpassade objekt 1, 2 och 3 och aktiviteter, tillgångar, kundämnen och produkter.

Relationstyp

Förenat

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Anpassat objekt 04
- Anpassat objekt 05

- Anpassat objekt 06
- Anpassat objekt 07
- Anpassat objekt 08
- Anpassat objekt 09
- Anpassat objekt 10
- Anpassat objekt 11
- Anpassat objekt 12
- Anpassat objekt 13
- Anpassat objekt 14
- Anpassat objekt 15
- Hushåll
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Partner
- Produkt
- Serviceärende

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått

- Anpassade kontomått
- Antal konton
- Aktivitetsmått
 - Antal aktiviteter
 - Antal öppna aktiviteter
 - Antal konton med aktiviteter
 - Antal avslutade aktiviteter
- Kampanjmått
 - Antal kampanjer
 - Antal planerade kampanjer
 - Antal aktiva kampanjer
 - Antal slutförda kampanjer
 - Antal konton för kampanj
 - Antal kontakter för kampanj
 - Antal kundämnen för kampanj
 - Antal affärsmöjligheter för kampanj
 - Antal vinster för kampanj
 - Procent av budget (Definition: Kostnaden multiplicerad med 100 och sedan dividerad med den budgeterade kostnaden.)
 - Procent uppnått av mål för kundämne (Definition: Antal kundämnen multiplicerat med 100 och sedan dividerat med kundämnetsmålet.)
 - Antal procent av intäktsmålet som uppnåtts (Definition: Den bokförda intäkten multiplicerad med 100 och sedan dividerad med intäktsmålet.)
 - Genomsnittligt antal dagar för att avsluta affärsmöjlighet för kampanj
 - Kostnad per avslutad försäljning (Definition: Kostnaden dividerad med antalet vinster.)
 - Genomsnittlig kostnad per avslutad försäljning (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet vinster.)
 - Kostnad per kundämne (Definition: Kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
 - Kostnad per kundämne, medelvärde (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet kundämnen.)
 - Konverteringsgrad för kundämne för kampanj
 - Bokförd intäkt för kampanj
 - Affärsmöjlighetsintäkt för kampanj
 - Genomsnittlig bokförd intäkt för kampanj
 - Affärsmöjlighet, vinstgrad för kampanj

- Avkastning på investerat kapital
- Kontaktmått
 - Anpassade kontaktmått
 - Antal kontakter
- Hushållsmått
 - Hushållets totala tillgångar
 - Hushållets totala tillgångar
 - Hushållets totala tillgångar (000)
 - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt
 - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt (000)
 - Hushållets totala utgifter
 - Hushållets totala utgifter
 - Hushållets totala utgifter (000)
 - Hushållets totala utgifter, genomsnitt
 - Hushållets totala utgifter, genomsnitt (000)
 - Hushållets totala inkomst
 - Hushållets totala inkomst
 - Hushållets totala inkomst (000)
 - Hushållets totala inkomst, genomsnitt
 - Hushållets totala inkomst, genomsnitt (000)
 - Hushållets totala skulder
 - Hushållets totala skulder
 - Hushållets totala skulder (000)
 - Hushållets totala skulder, genomsnitt
 - Hushållets totala skulder, genomsnitt (000)
 - Hushållets totala substansvärde
 - Hushållets totala substansvärde
 - Hushållets totala substansvärde (000)
 - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt
 - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt (000)
 - Kontaktens totala tillgångar
 - Summa tillgångar

- Summa tillgångar (000)
- Totala tillgångar, genomsnitt
- Totala tillgångar, genomsnitt (000)
- Kontaktens totala utgifter
 - Totala utgifter
 - Totala utgifter (000)
 - Totala utgifter, genomsnitt
 - Totala utgifter, genomsnitt (000)
- Kontaktens totala inkomst
 - Total inkomst
 - Total inkomst (000)
 - Total inkomst, genomsnitt
 - Total inkomst, genomsnitt (000)
- Kontaktens totala skulder
 - Summa skulder
 - Summa skulder (000)
 - Totala skulder, genomsnitt
 - Totala skulder, genomsnitt (000)
- Totalt substansvärde för kontakt
 - Totalt substansvärde
 - Totalt substansvärde (000)
 - Totalt substansvärde, genomsnitt
 - Totalt substansvärde, genomsnitt (000)
- Anpassade hushållsmått
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittlig indexerad valuta
- Antal vidarebefordrade kontakter
- Antal vidarebefordrade serviceärenden
- Antal vidarebefordrade kundämnen
- Antal kontakter
- Antal serviceärenden för kontaktperson

- Antal kundämneskontakter
- Antal hushåll

- Mått för kundämnena
 - Antal kundämnena
 - Antal kvalificerade kundämnena
 - Antal avslagna kundämnena
 - Antal arkiverade kundämnena
 - Antal kundämnena konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnena som har konverterats till affärsmöjligheter.)
 - Antal kundämnena som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnena som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
 - Antal kundämnena som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
 - Antal nya affärsmöjligheter
 - Antal vinster
 - Bokförd intäkt för kundämne
 - Förväntad intäkt för kundämne
 - Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne
- Affärsmöjlighetsmått
 - Anpassade affärsmöjlighetsmått
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Intäkt
 - Förväntad intäkt
 - Bokförd intäkt
 - Intäkt (000)
 - Förväntad intäkt (000)
 - Bokförd intäkt (000)
 - Antal affärsmöjligheter
 - Antal öppna affärsmöjligheter
 - Antal avslutade affärsmöjligheter
 - Antal vinster

- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Mått för partner
 - Anpassade mått för partner
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Antal partner
- Mått för serviceärende
 - Anpassade serviceärendemått
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Antal serviceärenden
 - Antal öppna serviceärenden
 - Antal avslutade serviceärenden
 - Antal avvaktande serviceärenden
 - Antal annullerade serviceärenden
 - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
 - Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Anpassade mått för objekt (Måtten upprepas för anpassade objekt 1 till 15.)
 - Anpassade mått för anpassade objekt
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Antal anpassade objekt

Användningsanteckningar

Det kan finnas flera orsaker till att rapporter utan resultat genereras. En orsak är att ett mått saknas i rapporten. Din rapport måste innehålla minst ett mått.

Du kan också få en rapport utan resultat om du använder två anpassade objekt som inte är direkt kopplade till varandra. Om ett kontoobjekt exempelvis är direkt associerat till anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5, kan du skapa en rapport om associeringen mellan kontot och anpassat objekt 4 och om associeringen mellan kontot och anpassat objekt 5. Du kan dock inte skapa en rapport för den kombinerade associeringen mellan kontot, anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5 såvida inte en direkt associering mellan anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5 har definierats i applikationen.

Om vi går vidare med detta exempel: Om ett kontoobjekt är direkt associerat till anpassat objekt 4 och anpassat objekt 4 är direkt associerat till anpassat objekt 5, kan du skapa en rapport om associeringen mellan kontot och anpassat objekt 4 och associeringen mellan anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5. Du kan dock inte skapa en rapport om den kombinerade associeringen mellan konto, anpassat objekt 4 och anpassat objekt 5, såvida inte en direkt associering mellan kontot och anpassat objekt 5 har definierats i applikationen.

Ämnesområde för tillgångsrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Med det här ämnesområdet kan du analysera tillgångsmått per dimensionerna för konto, tillgång och produkt. Du kan också följa upp tillgångar och produkter som har sålts till en kund eller ett företag. Det här är ett av få ämnesområden där synligheten för tillgångsposter baseras på synligheten för de associerade kontoposterna.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Tillgång
- Produkt

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Tillgång

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för tillgångar
 - Antal tillgångar
 - Genomsnittligt antal tillgångar

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för rapportering om affärsplanering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du se konton, kontakter, affärsmöjligheter och produkter i samband med affärsplaner, målsättningar, plantyper, perioder, intäktsmål och måttenheter. Du kan även granska faktisk prestation i jämförelse med mål och målsättningar som fastställts i affärsplaner. Resultaten kan kombineras med frågor från andra ämnesområden om du vill jämföra resultaten med riktmålen.

Relationstyp

En-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Affärsplan
- Kontakt
- Kundämne

- Mål
- Affärsmöjlighet
- Period
- Plankonto
- Plankontakt
- Affärsmöjlighetsplan
- Huvudpartnerkonto
- Produkt
- Serviceärende

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontomått
- Aktivitetsmått
- Mått för affärsplan
- Kontaktmått
- Mått för kundämnena
- Målsättningsmått
- Affärsmöjlighetsmått
- Mått för partner
- Periodmått

- Mått för plankonto
- Mått för plankontakt
- Mått för affärsmöjlighetsplan
- Mått för serviceärende

Användningsanteckningar

Det här ämnesområdet har flera dimensioner, men du måste vara försiktig så att du inte blandar dimensioner okritiskt. Inte alla kombinationer av dimensioner ger användbara resultat. I följande lista visas den dimension som är det drivande objektet i fetstil och vilka dimensioner som kan kombineras med det för att få giltiga resultat.

- **Konto:** Målsättning, Plankonto
- **Aktivitet:** Affärsplan, Målsättning
- **Affärsplan:** Aktivitet, Målsättning, Partner, Period, Plankonto, Plankontakt, Plan, affärsmöjlighet, Produkt
- **Kontakt:** Målsättning, Plankontakt
- **Kundämne:** Målsättning
- **Målsättning:** Konto, Aktivitet, Affärsplan, Kontakt, Kundämne, Affärsmöjlighet, Period, Produkt, Serviceärende
- **Affärsmöjlighet:** Målsättning, Plan, affärsmöjlighet
- **Partner:** Affärsplan
- **Period:** Affärsplan, Målsättning
- **Plankonto:** Konto, Affärsplan
- **Plankontakt:** Affärsplan, Kontakt
- **Affärsmöjlighet, plan:** Affärsplan, Affärsmöjlighet
- **Produkt:** Affärsplan, Plankontakt
- **Serviceärende:** Målsättning

Obs! När du blandar dimensioner i en rapport måste du vara noga med att även inkludera mått från dimensionerna, så att rätta kopplingar kan göras i Oracle CRM On Demand. Om den drivande dimensionen till exempel är Målsättning och du vill använda vissa kontaktfält måste du även inkludera ett målsättningsmått i frågan. Du kan välja att inte skriva ut måttet, men det måste finnas i frågan.

Ämnesområde för kampanjrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Ämnesområdet gör det möjligt att göra omfattande kampanjanalyser per kampanj-, användar- och datumdimensioner. Du kan analysera kampanjresultat, effektiviteten och avkastningen. Ämnesområdet innehåller också mått som gör att det blir enklare att uppnå kampanjmålen och att optimera kommande kampanjer.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Kampanj
- Datum
- Ägd av användare

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kampanjdimensionen har till exempel fältet Kampanjtyp. Fältet Kampanjtypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kampanjtyp. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimension i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kampanj

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kampanjmått
 - Antal kampanjer
 - Antal planerade kampanjer
 - Antal aktiva kampanjer
 - Antal slutförda kampanjer
 - Antal konton för kampanj
 - Antal kontakter för kampanj
 - Antal kundämnen för kampanj
 - Antal affärsmöjligheter för kampanj
 - Antal vinster för kampanj

- Procent av budget (Definition: Kostnaden multiplicerad med 100 och sedan dividerad med den budgeterade kostnaden.)
- Procent uppnått av mål för kundämne (Definition: Antal kundämnena multiplicerat med 100 och sedan dividerat med kundämnesmålet.)
- Antal procent av intäktsmålet som uppnått (Definition: Den bokförda intäkten multiplicerad med 100 och sedan dividerad med intäktsmålet.)
- Genomsnittligt antal dagar för att avsluta affärsmöjlighet för kampanj
- Kostnad per avslutad försäljning (Definition: Kostnaden dividerad med antalet vinster.)
- Genomsnittlig kostnad per avslutad försäljning (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet vinster.)
- Kostnad per kundämne (Definition: Kostnaden dividerad med antalet kundämnena.)
- Kostnad per kundämne, medelvärde (Definition: Den genomsnittliga kostnaden dividerad med antalet kundämnena.)
- Konverteringsgrad för kundämne för kampanj
- Bokförd intäkt för kampanj
- Affärsmöjlighetsintäkt för kampanj
- Genomsnittlig bokförd intäkt för kampanj
- Affärsmöjlighet, vinstgrad för kampanj
- Avkastning på investerat kapital

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för rapportering om kontaktrelationer

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I ämnesområdet för rapportering om kontaktrelationer kan du analysera kontaktrelationer. Du kan analysera kontaktrelationer per konto, kontakt och relaterad kontakt. Ämnesområdet har inga mått.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Relaterad kontakt
- Ägd av användare

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kontakt

Mått

Ingen

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för kontaktrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Du kan använda ämnesområdet till att rapportera om kontaktmått efter dimensionerna för kontakt, konto, kampanj, ägd av användare och datum. Ämnesområdets detaljnivå är en rad för varje kontakt som har skapats i Oracle CRM On Demand. Ämnesområdet hjälper dig att snabbt få svar på frågor som: Vilka är de tio främsta medarbetarna med flest antal kontakter? Vilka konton saknar kontakter? Vilka är de största kampanjerna efter kontakt?

Relationstyp

Enkel, flera fakta

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Ägd av användare
- Skapandedatum

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontaktmått
 - Anpassade kontaktmått
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Antal kontakter

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för rapportering av konton och anpassade objekt

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1 och konton
- Anpassat objekt 2 och konton
- Anpassat objekt 3 och konton

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Med de här ämnesområdena kan du analysera många-till-många-relationer mellan konton och Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet för konton kopieras och läggs till med dimensionerna för Anpassat objekt 1, 2 och 3. Företag ändrar ofta Anpassat objekt 1, 2 och 3 och vill rapportera om de ändrade objekten med konton. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationen mellan konton och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan de konton som inte har någon association med minst en instans av Anpassat objekt 1, 2 och 3 inte rapporteras med hjälp av de här ämnesområdena.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Konto
- Kampanj
- Anpassat objekt
- Skapandedatum
- Ägd av användare
- Distrikt

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3

Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Kontomått
 - Anpassade kontomått
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Intäkt
 - Intäkt (000)
 - Genomsnittlig intäkt
 - Bokförd intäkt
 - Bokförd intäkt (000)
 - Gensnittlig bokförd intäkt
 - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet (Definition: Antalet dagar det tar att avsluta en affärsmöjlighet dividerat med antalet vinster.)
 - Antal konton
 - Antal konton med affärsmöjligheter
 - Antal kontakter
 - Antal affärsmöjligheter
 - Antal vinster
 - Antal serviceärenden
 - Antal annullerade serviceärenden
 - Antal avslutade serviceärenden
 - Antal öppna serviceärenden
 - Antal avvaktande serviceärenden
 - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende

- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för rapportering av anpassade objekt och kontakter

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1 och kontakter
- Anpassat objekt 2 och kontakter
- Anpassat objekt 3 och kontakter

Tillgänglighet

Ämnesområdena finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Med de här ämnesområdena kan du analysera många-till-många-relationer mellan kontakter och Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet för kontakter kopieras och läggs till med dimensionerna för Anpassat objekt 1, 2 och 3. Företag ändrar ofta Anpassat objekt 1, 2 och 3 och vill rapportera om de ändrade objekten med kontakter. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan kontakter och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan de kontakter som inte har någon association med minst en instans av Anpassat objekt 1, 2 och 3 inte rapporteras med hjälp av de här ämnesområdena.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Anpassat objekt
- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Ägd av användare
- Skapandedatum

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3

Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Kontaktmått
 - Anpassade kontaktmått
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Antal kontakter

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för anpassade objekt och affärsmöjligheter

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1 och affärsmöjligheter
- Anpassat objekt 2 och affärsmöjligheter
- Anpassat objekt 3 och affärsmöjligheter

Tillgänglighet

Ämnesområdena finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Med de här ämnesområdena kan du analysera många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet för affärsmöjligheter kopieras och läggs till med dimensionerna för Anpassat objekt 1, 2 och 3. Företag ändrar ofta Anpassat objekt 1, 2 och 3 och vill rapportera om de ändrade objekten med affärsmöjligheter. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan de affärsmöjligheter som inte har någon association med minst en instans av Anpassat objekt 1, 2 och 3 inte rapporteras med hjälp av de här ämnesområdena.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Anpassat objekt
- Konto
- Kampanj
- Affärsmöjlighet
- Primär kontakt
- Distrikt
- Ägd av användare
- Öppnat den
- Avslutsdatum

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassat objekt 1

- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Affärsmöjlighet

Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
 - Anpassade affärsmöjlighetsmått
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Intäkt
 - Förväntad intäkt
 - Bokförd intäkt
 - Intäkt (000)
 - Förväntad intäkt (000)
 - Bokförd intäkt (000)
 - Antal affärsmöjligheter
 - Antal öppna affärsmöjligheter
 - Antal avslutade affärsmöjligheter
 - Antal vinster
 - Genomsnittligt antal dagar i steg

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för anpassade objekt och serviceärenden

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1 och serviceärenden
- Anpassat objekt 2 och serviceärenden
- Anpassat objekt 3 och serviceärenden

Tillgänglighet

Ämnesområdena finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Med de här ämnesområdena kan du analysera många-till-många-relationer mellan serviceärenden och Anpassat objekt 1, 2 och 3. Ämnesområdet för serviceärenden kopieras och läggs till med dimensionerna för Anpassat objekt 1, 2 och 3. Företag ändrar ofta Anpassat objekt 1, 2 och 3 och vill rapportera om de ändrade objekten med serviceärenden. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och Anpassat objekt 1, 2 och 3 kan de serviceärenden som inte har någon association med minst en instans av Anpassat objekt 1, 2 och 3 inte rapporteras med hjälp av de här ämnesområdena.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Anpassat objekt
- Konto
- Kontakt
- Serviceärende
- Ägd av användare
- Öppnat den
- Stängt den

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kontakt
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Mått för serviceärende
 - Anpassade serviceärendemått
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Antal serviceärenden
 - Antal öppna serviceärenden
 - Antal avslutade serviceärenden
 - Antal avvaktande serviceärenden
 - Antal annullerade serviceärenden
 - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
 - Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för rapportering om anpassade objekt

I det här avsnittet beskrivs följande ämnes områden för rapportering:

- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3

Tillgänglighet

Ämnesområdena finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I de här ämnesområdena kan du rapportera om mått för Anpassade objekt 1, 2, och 3 per dimensionerna konto, aktivitet, kampanj, kontakt, kundämne, affärsmöjlighet, serviceärende, partner, datum och Anpassade objekt 1, 2, och 3. Du kan använda dem till att analysera mått för Anpassade objekt 1, 2, och 3 per olika relaterade objekt. Rapporteringen om Anpassade objekt 1, 2, och 3 finns för närvarande bara i realtid. Använd bara de här ämnesområdena när du analyserar Anpassade objekt 1, 2, och 3.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdena har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Skapandedatum
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Partner (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Serviceärende

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassat objekt 1
- Anpassat objekt 2
- Anpassat objekt 3
- Kundämne
- Affärsmöjlighet

- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdena är följande:

- Mått för anpassade objekt
 - Anpassade mått för anpassade objekt
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Antal anpassade objekt

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för prognosrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Ämnesområdet gör att du kan rapportera information som har genererats i prognosmodulen i Oracle CRM On Demand. Det gör också att du kan jämföra prognossammanfattningen med de senaste realtidsdata för affärsmöjligheter per dimensioner för konto, distrikt, användare, affärsmöjlighet, produkt, datum och användarkvot. Du kan skapa en resultatrapport för ett säljteam, visa pipelinetäckning, kvotresultat och prognosnoggrannhet. Säljchefer kan också övervaka enskilda teammedlemmars resultat med hjälp av användarhierarkin.

Relationstyp

Flera fakta

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto

- Kontointäkt (se Anteckning 1)
- Kontodistrikt
- Grupp
- Stängningsdatum (se Kommentar 2)
- Kontakt
- Prognos
- Prognosdatum (se Kommentar 3)
- Affärsmöjlighet (se Kommentar 4)
- Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt (se Anteckning 4)
- Ägd av användare
- Produkt
- Produktkategori
- Kvot

Anteckning 1: Du kan inte kombinera dimensionen Kontointäkt med dimensionerna Affärsmöjlighet eller Affärsmöjlighetsprodukt.

Anteckning 2: För kvoter är stängningsdatumet den första dagen i månaden i kvotperioden. För prognoser är stängningsdatumet samma stängningsdatum som affärsmöjligheterna har i prognosögonblicksbilden. För affärsmöjligheter är stängningsdatumet affärsmöjlighetens stängningsdatum.

Kommentar 3: Prognosdatumet är datumet när prognosen körs. En affärsmöjlighet kan förekomma i flera prognoser.

Anteckning 4: Affärsmöjlighet och intäkt för affärsmöjlighetsprodukt kan endast associeras med måtten Affärsmöjlighet och Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt.

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kontakt
- Affärsmöjlighet

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Kontointäkt, mått
 - Antal produkter
 - Genomsnittligt antal produkter
- Prognosmått
 - Mina kontointäkter
 - Min kontointäkt
 - Mina kontaktintäkter
 - Min kontaktintäkt
 - Mina affärsmöjligheter
 - Min affärsmöjlighetsintäkt
 - Mina produktintäkter
 - Min produktintäkt
 - Mina produkter
 - Bokförd kvantitet
 - Bokförd intäkt
 - Förväntad intäkt
 - Prognosticerad kvantitet
 - Pipelinekvantitet
- Teamöversikt
 - Prognos
 - Bokförd intäkt
 - Pipeline
 - Bästa utfall
- Team, produktöversikt
 - Bokförd kvantitet
 - Prognosticerad kvantitet
 - Pipelinekvantitet
 - Bokförd intäkt
 - Förväntad intäkt
- Bokförd intäkt
- Pipeline
- Prognos
- Förväntad intäkt

- Bästa utfall
- Kvotmått
 - Kvotvärde
- Affärsmöjlighetsmått
 - Anpassade affärsmöjlighetsmått
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Intäkt
 - Förväntad intäkt
 - Bokförd intäkt
 - Intäkt (000)
 - Förväntad intäkt (000)
 - Bokförd intäkt (000)
 - Antal affärsmöjligheter
 - Antal öppna affärsmöjligheter
 - Antal avslutade affärsmöjligheter
 - Antal vinster
 - Genomsnittligt antal dagar i steg
- Mått för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
 - Antal produkter
 - Genomsnittligt antal produkter

Användningsanteckningar

Följande begränsningar gäller:

- **Flera fakta.** Eftersom ämnesområdet Prognoser är ett ämnesområde som innehåller flera fakta måste du kontrollera att det endast finns ett mått i rapporten.
- **Gruppdimension.** Gruppdimensionen och grupphierarkin gör att du kan gruppera dataposter. Informationen som du kan se styrs dock fortfarande av ditt synlighetsläge i Analytics. Det fungerar bara med konton, kontointäkter, affärsmöjligheter och affärsmöjlighetsprodukter.
- **Hierarkier.** Alla hierarkier begränsas till åtta nivåer.
- **Intäktsdelning.** När intäktsdelningsfunktionen har konfigurerats (se [Ställa in företagsprofil och globala standardvärden](#) (på sidan 1026)) speglar prognossammanfattningen delningen, men inte realtidsmått för affärsmöjligheten.

- **Kvotmått.** Det går bara att jämföra kvotmått med andra mått på månadsnivån och användarnivån.
- **Anpassade fält för prognosöversikt.** Fälten går inte att använda vid rapportering. Prognosöversikten som skapas i Oracle CRM On Demand innehåller summerade belopp. Därför är prognosmåttan i rapporten bara begripliga när du visar data per användare. Om du visar måtten utan användare kan värdena se felaktiga ut.
- **Affärsmöjlighet och flera prognoser.** Samma affärsmöjlighet kan förekomma i flera prognoser. Därför måste prognosmåttan visas för ett specifikt datum med hjälp av filter, annars kan måtten se felaktiga ut.
- **Mått för prognoser och användarkvoter.** Data för intäkterna är samma som prognosöversiktsdata och det gör att alla affärsmöjligheter ser ut att vara på månadens första dag. Användarkvoten är också inställd på en månadsperiod och visas på månadens första dag. Av detta skäl är rapporter som innehåller mått för prognoser och användarkvoter bara begripliga om data samlas för månaden eller på en högre nivå.
- **Användarkvotmått.** Synligheten för användarkvotmått styrs av chefssynligheten oavsett användarens synlighet. Därför är det inte möjligt för användare som inte är företagsadministratörer att rapportera användarkvoter tillsammans med affärsmöjlighetsmått om deras synlighet är inställd på Synlig för teamet.
- **Användarens percentilrankning.** Du kan inte bygga upp en användares percentilrankning utan att ha tillgång till alla underliggande data.
- **Kalendermånad och flera prognoser.** Varje kalendermånad kan ha flera prognoser. Därför måste en rapport som visar de totala prognosmåttan gälla ett specifikt prognosdatum.
- **Kvot och intäkt.** Om rapporten som innehåller användarkvoten och den verkliga affärsmöjlighetsintäkten inte visar det förväntade resultatet kan det bero på att det inte finns några poster som har affärsmöjligheternas stängningsdatum i samma period som kvotposterna.
- **Månadsprognos.** Månadssumman för prognosen har redan summerats. Det betyder att en summa för alla användare ger ett felaktigt resultat. Om du vill ta fram summan på detta sätt måste du använda intäktsmåttan i mappen Mina intäkter.
- **Chefssynlighet i Analytics.** Använd chefssynligheten i Analytics om prognosen bara innehåller personer som rapporterar till dig.
- **Teamsynlighet i Analytics.** Använd teamsynligheten i Analytics om personerna i prognosen ingår i ditt team. Om personerna i prognosen varken ingår i teamet eller rapporterar till dig matchar inte affärsmöjlighetsvyn och affärsmöjlighetsproduktvyn prognosöversikten.
- **Prognosmått.** Prognosmåttan måste referera till en specifik prognos. Använd måttfunktionen FILTER när du refererar måtten per prognosdatum och prognostyp. Använd till exempel FILTER när du vill ta fram prognosvärdet för ett visst prognosdatum, som 16 september 2009. Eftersom det förekommer flera prognostyper lägger du till ytterligare ett filter för att bara ta fram värden för Prognos för affärsmöjlighetsintäkt. Exempel:

```
FILTER ("Forecast Metrics"."Forecast Revenue" USING ("Forecast Date.Date = date '2009-09-16' AND Forecast."Forecast Type" = 'Prognos för aff.möjl.intäkt'))
```

Att använda FILTER är inte samma sak som att lägga till ett filter i en rapport. Om du lägger till ett rapportfilter i filtret per Prognosdatum och Prognostyp får du inte några värden för användarkvoten eller realtidsintäkten. Om du har definierat flera kvoter för varje användare måste du använda FILTER för att referera till det specifika kvotvärdet. Exempel:

```
FILTER("Quota Metric"."Quota Value" USING (Quota."Quota Name" = 'Försäljning'))
```

I exemplet tar FILTER fram kvotvärdet för ett visst kvotnamn (Försäljning). Utan filtermåttet får du bara det totala värdet för kvoterna.

Ämnesområde för hushållsrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Syfte

I ämnesområdet för hushållsrapportering går det att skapa rapporter om hushåll för kontaktdimensionen. Rapporterna gör att rådgivare och deras chefer kan besvara frågor, till exempel följande:

- Vilka kunder tillhör vilka hushåll?
- Hur är hushållstillgångarna i min kundstock fördelade över kunderna?
- Vilka är mina bästa hushåll när det gäller det totala värdet på tillgångarna?

Du kan kombinera hushållsrapporter med portföljrapporter om du vill göra kundservicen ännu bättre genom att se på kunderna som medlemmar i ett hushåll.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Hushåll
- Kontakt
- Hushållskontakt

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontaktdimensionen har till exempel fältet Kontakttyp. Fältet Kod för kontakttyp finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontakttyp. På samma sätt finns fältet Skapad (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Skapad. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimension i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Kontakt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Hushållsmått
 - Hushållets totala tillgångar
 - Hushållets totala tillgångar
 - Hushållets totala tillgångar (000)
 - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt
 - Hushållets totala tillgångar, genomsnitt (000)
 - Hushållets totala utgifter
 - Hushållets totala utgifter
 - Hushållets totala utgifter (000)
 - Hushållets totala utgifter, genomsnitt
 - Hushållets totala utgifter, genomsnitt (000)
 - Hushållets totala inkomst
 - Hushållets totala inkomst
 - Hushållets totala inkomst (000)
 - Hushållets totala inkomst, genomsnitt
 - Hushållets totala inkomst, genomsnitt (000)
 - Hushållets totala skulder
 - Hushållets totala skulder
 - Hushållets totala skulder (000)
 - Hushållets totala skulder, genomsnitt
 - Hushållets totala skulder, genomsnitt (000)
 - Hushållets totala substansvärde
 - Hushållets totala substansvärde
 - Hushållets totala substansvärde (000)
 - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt
 - Hushållets totala substansvärde, genomsnitt (000)
- Kontaktens totala tillgångar
 - Summa tillgångar
 - Summa tillgångar (000)
 - Totala tillgångar, genomsnitt
 - Totala tillgångar, genomsnitt (000)
- Kontaktens totala utgifter
 - Totala utgifter

- Totala utgifter (000)
- Totala utgifter, genomsnitt
- Totala utgifter, genomsnitt (000)
- Kontaktens totala inkomst
 - Total inkomst
 - Total inkomst (000)
 - Total inkomst, genomsnitt
 - Total inkomst, genomsnitt (000)
- Kontaktens totala skulder
 - Summa skulder
 - Summa skulder (000)
 - Totala skulder, genomsnitt
 - Totala skulder, genomsnitt (000)
- Totalt substansvärde för kontakt
 - Totalt substansvärde
 - Totalt substansvärde (000)
 - Totalt substansvärde, genomsnitt
 - Totalt substansvärde, genomsnitt (000)
- Anpassade hushållsmått
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittlig indexerad valuta
- Antal vidarebefordrade kontakter
- Antal vidarebefordrade serviceärenden
- Antal vidarebefordrade kundämnen
- Antal kontakter
- Antal serviceärenden för kontaktperson
- Antal kundämneskontakter
- Antal hushåll

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområdet för kundämneshrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du analysera mått för kundämnen efter konto, kontodistrikt, kampanj, kontakt, datum, kundämne, affärsmöjlighet, ägd av användare och huvudpartnerkonto. Ämnesområdet innehåller mått för att analysera kundämneshkvalitet, kundämneshkonvertering och intäkter som är associerade med kundämnen.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Ägd av användare
- Datum
- Huvudpartnerkonto

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotyperkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto

- Kampanj
- Kontakt
- Kundämne
- Affärsmöjlighet

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för kundämnena
 - Hierarki för kontodistrikt
 - Distrikt på högsta nivån
 - Distrikt på nivå 8
 - Distrikt på nivå 7
 - Distrikt på nivå 6
 - Distrikt på nivå 5
 - Distrikt på nivå 4
 - Distrikt på nivå 3
 - Distrikt på nivå 2
 - Distrikt på nivå 1
 - Antal kundämnena
 - Antal kvalificerade kundämnena
 - Antal avslagna kundämnena
 - Antal arkiverade kundämnena
 - Antal kundämnena konverterade till affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnena som har konverterats till affärsmöjligheter.)
 - Antal kundämnena som resulterar i vunna affärsmöjligheter (Definition: Antalet kundämnena som har konverterats till affärsmöjligheter och som är i steget Avslutad/vunnen.)
 - Antal kundämnena som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
 - Antal nya affärsmöjligheter
 - Antal vinster
 - Bokförd intäkt för kundämne
 - Förväntad intäkt för kundämne
 - Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för rapportering om affärsmöjligheter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

Med det här ämnesområdet kan du analysera affärsmöjligheter per dimension för konto, distrikt, kampanj, kontakt, ägare och datum. Ämnesområdet innehåller flera fakta om mätvärden för affärsmöjligheter och kvoter. Mätvärdena för affärsmöjligheter definieras på den lägsta detaljnivån i ämnesområdet och det innebär att du kan analysera värdena för alla dimensioner. Mätvärdena för kvot definieras dock på en högre nivå och kan bara analyseras för ett begränsat antal dimensioner: Datum (månad), Kvot och Ägare.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Affärsmöjlighet
- Primär kontakt
- Distrikt
- Ägd av användare
- Öppnat den
- Avslutsdatum
- Kvot
- Huvudpartnerkonto

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet

Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Affärsmöjlighet

Mått

Följande är nyckelmåtten för ämnesområdet:

- Intäkt (förväntad och bokförd)
- Antal affärsmöjligheter (öppna och stängda)
- Antal vinster
- Kvotstorlek

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
 - Anpassade affärsmöjlighetsmått
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Intäkt
 - Förväntad intäkt
 - Bokförd intäkt
 - Intäkt (000)
 - Förväntad intäkt (000)
 - Bokförd intäkt (000)
 - Antal affärsmöjligheter
 - Antal öppna affärsmöjligheter
 - Antal avslutade affärsmöjligheter
 - Antal vinster
 - Genomsnittligt antal dagar i steg
- Kvotmått
 - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Eftersom kvotmått inte är definierade på dimensionsnivån för affärsmöjlighet visas måtten som tomma celler när dimensionsattributen för affärsmöjlighet finns med i rapporten.

Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och konkurrenter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du analysera många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och konkurrentkonton. Ämnesområdet är nästan identiskt med ämnesområdena för affärsmöjligheter. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för konkurrentkonton som har en många-till-många-relation med posttypen för affärsmöjligheter. I ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla konkurrenter till en affärsmöjlighet. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och konkurrentkonton går det inte att rapportera affärsmöjligheter som inte har minst en association med en konkurrent. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och konkurrenterna är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentar

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Affärsmöjlighet, konkurrent
- Relationskontakt
- Konto

- Kontodistrikt
- Kampanj
- Affärsmöjlighet
- Primär kontakt
- Distrikt
- Ägd av användare
- Öppnat den
- Avslutsdatum

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Affärsmöjlighet

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
 - Anpassade affärsmöjlighetsmått
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Intäkt
 - Förväntad intäkt
 - Bokförd intäkt
 - Intäkt (000)
 - Förväntad intäkt (000)
 - Bokförd intäkt (000)

- Antal affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal avslutade affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och partner

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du analysera många-till-många-relationen mellan affärsmöjligheter och partnerkonton. Det är nästan identiskt med ämnesområdena för affärsmöjligheter. Skillnaden är att i detta ämnesområde ingår också dimensionen för partnerkonton som har en många-till-många-relation till posttypen för affärsmöjligheter. I det här ämnesområdet kan du skapa rapporter som visar alla partners för en affärsmöjlighet. Eftersom ämnesområdet representerar många-till-många-relationer mellan affärsmöjligheter och partnerkonton går det inte att rapportera affärsmöjligheter som inte har minst en association med ett partnerkonto. Attributen som definierar relationen mellan affärsmöjligheterna och partnerkontot är följande:

- Primär kontakt
- Roll
- Omvänd roll
- Startdatum
- Slutdatum
- Styrkor
- Svagheter
- Kommentar

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Affärsmöjlighet, partner
- Relationskontakt
- Konto
- Kontodistrikt
- Kampanj
- Affärsmöjlighet
- Primär kontakt
- Distrikt
- Ägd av användare
- Öppnat den
- Avslutsdatum

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Kontakt
- Affärsmöjlighet

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Affärsmöjlighetsmått
 - Anpassade affärsmöjlighetsmått
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Intäkt

- Förväntad intäkt
- Bokförd intäkt
- Intäkt (000)
- Förväntad intäkt (000)
- Bokförd intäkt (000)
- Antal affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal avslutade affärsmöjligheter
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för rapportering om intäkter för affärsmöjlighetsprodukt

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du analysera intäkter från affärsmöjlighetsprodukter efter konto, kontodistrikt, kampanj, affärsmöjlighet, affärsmöjlighetsprodukt, ägd av användare, produkt och produktkategori. Eftersom de återkommande produktintäktsposterna kan ha olika startdatum är ämnesområdets detaljnivå lägsta möjliga och innehåller en rad för varje återkommande projektintäktspost i affärsmöjligheten. Affärsmöjlighetens detaljnivå ger stor flexibilitet att summera data på alla nivåer i de dimensioner som stöds. Ämnesområdet innehåller också kvotdimensioner och mått, vilket gör att du kan rapportera både intäkter för affärsmöjlighetsprodukter och kvotmått i samma rapport.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto

- Kontodistrikt
- Kampanj
- Affärsmöjlighet
- Produktkategori
- Produkt
- Affärsmöjlighetsprodukt
- Ägd av användare
- Kvot

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kampanj
- Affärsmöjlighet

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för affärsmöjlighetsprodukt
 - Antal produkter
 - Genomsnittligt antal produkter
- Kvotmått
 - Kvotvärde

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för rapportering om team för affärsmöjlighet

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du rapportera om relationen mellan affärsmöjligheter och team för affärsmöjligheter. Använd det här ämnesområdet om du vill fråga på teammedlemmar som är involverade i en affärsmöjlighet. I det här ämnesområdet finns det inga mått.

Relationstyp

En-till-många.

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Affärsmöjlighet
- Team för affärsmöjlighet
- Ägd av användare

Mått

Ingen.

Användningsanteckningar

Ingen.

Datasyntlighet. I det här ämnesområdet används alltid läget Synlig för teamet, oavsett vilka inställningar som du definierade i profilen. Av den orsaken kan du alltid rapportera om alla affärsmöjligheter, oavsett om du är ägaren eller en teammedlem.

Ämnesområde för partnerrapportering

Tillgänglighet

Ämnesområdet är bara tillgängligt i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Syfte

I ämnesområdet för partnerrapportering kan du analysera partner och mäta viktiga prestationsmått, inklusive antalet kvalificerade kundämnen och total intäkt i affärsmöjlighetspipelinen.

Relationstyp

Översikt över

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Skapandedatum
- Ägd av användare
- Partner
- Distrikt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för partner
- Anpassade mått för partner
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Indexerad valuta
 - Indexerat nummer
- Antal partner
- Antal arkiverade kundämnen
- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade affärsmöjligheter
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterat i vunna affärsmöjligheter
- Antal öppna affärsmöjligheter
- Antal öppna serviceärenden

- Antal affärsmöjligheter
- Antal avvaktande serviceärenden
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen
- Antal serviceärenden
- Antal vinster
- Genomsnittligt antal dagar i steg
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Stängd intäkt
- Bokförd intäkt (000)
- Bokförd intäkt för kundämne
- Förväntad intäkt för kundämne
- Affärsmöjlighetsintäkt för kundämne
- Intäkt
- Intäkt (000)

Användningskommentarer

Ovanstående mått är baserade på huvudpartnerkontot för kundämnen, affärsmöjligheter och serviceärenden.

Ämnesområde för rapportering av anpassad innehållsleverans

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns bara i Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Syfte

Ämnesområdet innehåller uppgifter som behövs i olika roller i ett läkemedelsföretag för att bättre kunna förstå läkare, begränsa innehåll och leverera rätt budskap till rätt person vid rätt tillfälle. En marknadschef kan till exempel analysera tendenser, säljmaterial och reaktioner från olika segment. Med hjälp av uppgifterna kan chefen revidera säljmaterialet och segmentera kundbasen och därigenom träffa rätt målgrupp. En säljchef kan analysera tendenser och leta efter bra och dåliga prestationer i distriktet och sedan lägga upp säljarbetet därefter.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Meddelandesvar
- Meddelandeplan
- Meddelandeplan, objekt
- Produkt

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Meddelandeplan, mått
 - Meddelandeplan, anpassade mått
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Indexerat nummer
 - Antal meddelandeplaner
- Meddelandeplan, objektsmått
 - Meddelandeplan, anpassade objekt för objekt

- Genomsnittlig indexerad valuta
- Indexerad valuta
- Genomsnittligt indexerat nummer
- Indexerat nummer
- Antal objekt för meddelandeplan
- Meddelandesvar, mått
 - Meddelandesvar, anpassade mått
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Indexerat nummer
 - Antal meddelandesvar
- Kontomått
 - Intäkt
 - Intäkt (000)
 - Genomsnittlig intäkt
 - Bokförd intäkt
 - Bokförd intäkt (000)
 - Gensnittlig bokförd intäkt
 - Genomsnittligt antal dagar till avslut för affärsmöjlighet
 - Potentiell intäkt
 - Gensnittlig potentiell intäkt
 - Intäkt
 - Produktintäkter (000)
 - Bokförda produktintäkter
 - Bokförda produktintäkter (000)
 - Antal konton
 - Antal konton med affärsmöjligheter
 - Antal aktiviteter
 - Antal kontakter
 - Antal affärsmöjligheter
 - Antal vinster
 - Antal serviceärenden

- Antal annullerade serviceärenden
- Antal avslutade serviceärenden
- Antal öppna serviceärenden
- Antal avvaktande serviceärenden
- Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
- Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende
- Antal kundämnen
- Antal kundämnen konverterade till affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterat i vunna affärsmöjligheter
- Antal kundämnen som resulterar i förlorade affärsmöjligheter
- Antal kvalificerade kundämnen
- Antal avslagna kundämnen
- Aktivitetsmått
 - Antal aktiviteter
 - Antal öppna aktiviteter
 - Antal konton med aktiviteter
 - Antal avslutade aktiviteter
- Kontaktmått
 - Anpassade kontaktmått
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Ägd av användaranpassade fält
 - Ägd av användaranpassade fält
 - Antal kontakter
- Mått för produktintäkter
 - Intäkt
 - Förväntad intäkt för produkt
 - Bokförda produktintäkter
 - Produktintäkter (000)
 - Förväntad intäkt för produkt (000)
 - Bokförda produktintäkter (000)

- Genomsn. inköpspris
- Genomsnittlig kvantitet
- Kvantitet

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för rapportering av serviceärenden

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du analysera serviceärenden per dimensionerna för konton, kontakter, serviceärenden, användare, partner och datum. Det hjälper dig att mäta och analysera viktiga resultatmått i kundens organisation för serviceärenden, t.ex. hur länge serviceärenden är öppna och hur lång tid det i genomsnitt tar att stänga dem. De här resultatmått kan hjälpa ditt företag att öka kundnöjdheten och medarbetarnas produktivitet, samt att minska driftkostnaderna.

Relationstyp

Enkel

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Kontakt
- Stängt den
- Öppnat den
- Ägd av användare
- Huvudpartnerkonto (finns endast i Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Serviceärende

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Datum för senaste samtal (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Senaste samtal. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Kontakt
- Serviceärende

Mått

Måtten i ämnesområdet är följande:

- Mått för serviceärende
 - Anpassade serviceärendemått
 - Indexerad valuta
 - Genomsnittlig indexerad valuta
 - Indexerat nummer
 - Genomsnittligt indexerat nummer
 - Antal serviceärenden
 - Antal öppna serviceärenden
 - Antal avslutade serviceärenden
 - Antal avvaktande serviceärenden
 - Antal annullerade serviceärenden
 - Genomsnittlig ålder på öppet serviceärende
 - Genomsnittligt antal dagar till avslut för serviceärende

Användningsanteckningar

Ingen

Ämnesområde för rapportering om delade aktiviteter

Tillgänglighet

Ämnesområdet finns i alla versioner av Oracle CRM On Demand.

Syfte

I det här ämnesområdet kan du analysera delade aktiviteter efter konto, kontakt och användardimensioner. Eftersom de här aktiviteterna kan delas av en eller flera användare i Oracle CRM On Demand kan du rapportera delade aktiviteter med det här ämnesområdet. Aktiviteter som inte delas med minst en användare kan inte rapporteras via det här ämnesområdet.

Relationstyp

Många-till-många

Dimensioner

Ämnesområdet har följande dimensioner:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt
- Ägd av användare

Optimerade filtreringsfält

I det här ämnesområdet finns det fält som har optimerats för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. På samma sätt finns fältet Indexerat datum (UTC) som är den optimerade versionen av fältet Indexerat datum. Om du använder optimerade fält i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med standardfältet. Följande dimensioner i det här ämnesområdet har optimerade filtreringsfält:

- Konto
- Aktivitet
- Kontakt

Mått

Ingen

Användningsanteckningar

Ingen

Ändra utseende för rapporter

När du skapar eller uppdaterar rapporter i Oracle CRM On Demand Answers kan du ändra utseendet på rapporten. Det kallas också kosmetisk formatering. Du kan lägga till kosmetisk formatering, kopiera och klistra in attribut för kosmetisk formatering och spara en formaterad rapport om du vill använda den som formatmall.

Beroende på vilken typ av post du formaterar visar dialogrutan olika alternativ, t.ex. kontroller för teckensnitt, celler, kantlinjer och bakgrundsfärg samt ytterligare formateringsalternativ som fyllning i celler och anpassade CSS-stilalternativ för HTML.

Du kan ändra utseende för:

- Kolumner och sektioner, till exempel bakgrundsfärg och kantlinjer
- Kolumner i tabeller
- Storleken på rubriker

Du kan kopiera urvalet av kosmetisk formateringsattribut du använder för en post, t.ex. en kolumn i en tabell, och klistra in dem för en post av samma typ, t.ex. en kolumn i tabellen eller en kolumn i en annan tabell. Du kan också återställa standardutseendet. För att göra detta kan du använda ikonerna högst upp till höger i dialogrutorna.

De vyer som stöder kopiera och klistra in är bland annat tabell-, pivottabell- och diagramvyer.

Om att spara rapporter som stilmallar

När du har anpassat ett särskilt format för en rapport och sparat den kan du använda den som mall. Du kan då tillämpa formatering från den sparade rapporten till nya eller befintliga rapporter.

De vyer som stöder användning av en sparad rapport som mall är bland annat tabell-, pivottabell- och diagramvyer.

Det här avsnittet innehåller information om följande uppgifter:

- Formatera utseendet på en rapport
- Kopiera och klistra in ett formateringsattribut
- Återställa ett attributs standardutseende
- Använda en sparad rapport som mall

Formatera en rapports visuella utseende

- 1 Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Klicka på Öppna analys i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Välj den rapport du vill jobba med och klicka på OK.

5 Öppna dialogrutan för kosmetisk formatering på sidan Bygg och visa analys så här:

- I Steg 1 klickar du på knappen Kolumnegenskaper och sedan på fliken Stil i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- I steg 2 öppnar du dialogrutan Redigera format så här:
 - För Rubrik eller Tabell klickar du på knappen Formatera vy.
 - Klicka på knappen Egenskaper för pivottabellvy och sedan på knappen Ange alternativt format i pivottabellvyn.

Obs! I tabellvyn kan du också klicka på knappen för formateringskolumnen och använda fliken Värdeformat. I pivottabellvyn kan du också klicka på knappen för sektionsegenskaper och använda fliken Sektionsegenskaper.

Dialogrutan för kosmetisk formatering visas.

6 I området Teckensnitt väljer du teckensnitt, teckenstorlek, teckensnittsfärg och teckenstil (t.ex. fetstil) och eventuella effekter som ska användas (t.ex. understrykning).

Obs! Det här alternativet är inte tillgängligt för vissa poster.

7 Välj justering och bakgrundsfärg i området Cell.

Obs! För den horisontella justeringen är det vanligast att vänsterjustera textdata. För numeriska data är det vanligast med högerjustering.

Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i andra kolumner.

8 I området Kantlinje väljer du kantlinjens placering, färg och format på cellen.

Tips! Du kan markera eller avmarkera anpassade kantlinjer genom att klicka på de övre, nedre, vänstra eller högra kantlinjerna bredvid listrutan Position.

9 För att formatera utrymmet inuti cellen klickar du på Ytterligare formateringsalternativ och anger värdena för bredden och höjden på cellinnehållet samt utrymmet ovanför, nedanför, till vänster och till höger om innehållet.

Värdena anges i pixlar.

10 Om du vill åsidosätta formaten och klasselementen i formatmallarna i Oracle CRM On Demand Answers gör du egna val i området Anpassat CSS-format, alternativ:

- a** Klicka på de inställningar som du vill använda.
- b** Ange var klassen, formatet eller formatmallen finns.

Obs! De avancerade formateringsalternativen är till för användare som vet hur man arbetar med underdokumentmallar.

11 Klicka på OK.

Kopiera och klistra in ett formateringsattribut

- 1 Gå till objektet vars formatering du vill kopiera på sidan Bygg och visa analys.
- 2 Öppna dialogrutan Kosmetisk formatering, klicka på knappen Kopiera format och stäng dialogrutan genom att klicka på Avbryt.
- 3 Gå till objektet du vill klistra in formateringen i.
- 4 Öppna dialogrutan Kosmetisk formatering, klicka på knappen Klistra in format och klicka på OK.

Återställa standardutseende

- Öppna dialogrutan Kosmetisk formatering för objektet och klicka sedan på knappen Rensa format.

När du lägger till vissa typer av vyer kan du använda en sparad rapport som mall enligt beskrivningen i följande procedur.

Använda en sparad rapport som mall

- 1 Gå till steg 2, Skapa layout på sidan Bygg och visa analys.
- 2 Klicka på Lägg till vy och välj en vy.
- 3 Klicka på knappen Importera vyformat från en annan analys högst upp på arbetsytan:



- 4 Gå till den sparade rapporten i dialogrutan Importera sparad format och klicka på OK.
- 5 Klicka antingen på länken Sparade resultat eller på knappen Förhandsgranska analys.

Steg 1: Definiera villkor

Du definierar kriterierna för dina rapporter på sidan Ange kriterier i Oracle CRM On Demand Answers. Du kan komma åt sidan Ange kriterier genom att skapa en ny analys enligt beskrivningen i [Komma igång med Answers \(anpassade rapporter\)](#) (på sidan 721) eller öppna en befintlig analys i Oracle CRM On Demand Answers.

Klicka på ett ämne om du vill visa steg-för-steg-instruktioner för att göra följande:

- [Lägg till kolumner i rapporter](#) (på sidan 861)
- [Lägg till anpassade fält i rapporter](#) (på sidan 861)
- [Lägg till filter i kolumner](#) (på sidan 862) (valfritt, men rekommenderas)
- [Redigera kolumnegenskaper](#) (på sidan 870)

- [Ställa in kolumnformler](#) (på sidan 881)
- [Lägga till åtgärdsänkar i resultat](#) (på sidan 882) (valfritt)
- [Sortera och ordna om kolumner](#) (på sidan 885)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Om användning av adresser i rapporter](#) (på sidan 886)
- [Kombinera resultat från flera rapporter med hjälp av angivna åtgärder](#) (på sidan 887)

Lägga till kolumner i rapporter

När du skapar eller ändrar rapporter i Oracle CRM On Demand Answers lägger du till kolumner tills din rapport innehåller alla data du behöver.

Obs! Det kan hända att perioderna i dina rapporter baseras på företagets räkenskapskalender, vilken kan skilja sig från en vanlig kalender. Kanske börjar ditt företags räkenskapskalender den 1 juni varje kalenderår. Om ditt företag nyligen har ändrat sin räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand måste du noggrant gå igenom de historiska analyserna om de spänner över flera år. Det går inte att anpassa uppgifter i rapporter som är baserade på en tidigare räkenskapskalender till uppgifter i en ny räkenskapskalender.

Så här lägger du till kolumner i din rapport

- 1 Expandera kolumnlistorna i sektionen Aktivt ämnesområde i Oracle CRM On Demand Answers så att kolumnerna som du kan ta med i rapporten visas.
- 2 Klicka på de kolumner som du vill ta med i rapporten.

Obs! Du kan ta bort en kolumn från rapporten genom att klicka på X-ikonen inom den kolumnen. För att ändra ordningen på kolumnerna drar du dem till den nya positionen och släpper dem där.

Lägga till anpassade fält i rapporter

Du kan lägga till anpassade fält som kolumner i rapporter och analyser i Oracle CRM On Demand Answers. Mer information om hur du lägger till kolumner i rapporter finns i [Lägga till kolumner i rapporter](#) (på sidan 861).

För flerspråkiga distribueringar med Oracle CRM On Demand Answers måste du översätta anpassade fält till samtliga språk som används för Oracle CRM On Demand Answers, så att fälten kan läggas till i rapporter och analyser. Om de använda språken är t.ex. engelska och tyska och ett anpassat fält skapas på engelska måste det översättas till tyska, så att en tysk användare kan se och använda det anpassade fältet i en rapport eller analys.

Lägga till filter i kolumner

I Oracle CRM On Demand Answers på sidan Ange kriterier kan du ställa in filter för kolumnerna i en rapport. Ett filter begränsar resultatet som visas när rapporten körs och bara de resultat som matchar kriterierna visas i Oracle CRM On Demand Answers.

Ett kolumnfilter består av följande element:

- En kolumn att filtrera, till exempel Kontotyp.
- Ett värde att använda när filtret tillämpas, till exempel 10 (ett SQL-uttryck eller en variabel kan användas i stället för ett värde, om det behövs).
- En operator som bestämmer hur värdet ska tillämpas, till exempel Mindre än.

Om kolumnen till exempel innehåller den sålda kvantiteten och operatören är Mindre än och värdet 10, visas endast orderkvantiteter där mindre än 10 enheter sålts i resultatet.

Ett kolumnfilter kan även ha följande egenskaper:

- Det kan kombineras med andra kolumnfilter från samma ämnesområde så att resultaten för en rapport begränsas ytterligare.
- Filter kan grupperas så att de bildar komplexa filter.
- Filtrets värde kan begränsas med resultaten för en tidigare sparad rapport från samma ämnesområde.

Filtret översätts till en WHERE-delsats i SQL SELECT-satsen. WHERE-delsatsen används för att begränsa raderna som returneras till de som överensstämmer med de angivna begränsningarna. Avancerade användare kan ange SQL-satsen för ett filter direkt.

Obs! Om du har valt alternativet att lägga till nya värden i urvalslistor när du importerar data kan det dröja ett dygn innan de nya värdena visas i rapporterna. Det kan innebära att du inte kan använda de nya värdena som filter förrän det dygnet har gått.

Skapa kolumnfilter

Du kan skapa ett filter för varje kolumn i dina rapporter. Om du inte vill att kolumnen ska visas i resultaten kan du dölja den.

Varning! Om du klickar på webbläsarens uppdateringsknapp innan du är färdig med kolumnfiltret läser webbläsaren in sidan igen och dina ändringar raderas.

Så här skapar du ett kolumnfilter

- 1 Klicka på knappen Nytt filter i kolumnen där filtret ska skapas på sidan Ange kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Välj en operator från listrutan Operator i dialogrutan Skapa/redigera filter.
De möjliga valen för operatörer och värden visas i den vänstra kolumnen. Beroende på typen av kolumn du väljer visas eventuellt ytterligare val i den högra kolumnen, till exempel kalenderknappar så att du kan ange ett datumintervall eller en textmatchningsruta så att du kan begränsa långa listor över värden.

- 3** Ange ett värde genom att skriva det i rutan Värde. Du kan också klicka på Alla alternativ för att visa de tillgängliga värdena i kolumnen och sedan välja ett värde i listan.

Du kan lägga till flera värden genom att klicka på Lägg till och välja Värde när du angett data för det aktuella värdefältet.

Följ riktlinjerna i följande tabell när du väljer en operator och anger värden.

Operator	Riktlinjer för användning
är lika med eller ligger inom	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enskilt värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen matchar värdet i filtret.
är inte lika med eller ligger inte inom	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enskilt värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen inte matchar värdet i filtret.
är mindre än	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange ett enskilt värde. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen är mindre än värdet i filtret.
är större än	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange ett enskilt värde. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen är större än värdet i filtret.
är mindre än eller lika med	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange ett enskilt värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen är mindre än eller lika med värdet i filtret.
är större än eller lika med	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange ett enskilt värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen är större än eller lika med värdet i filtret.
mellan	Giltig för en kolumn som innehåller siffror eller datum. Ange två värden. Resultaten inkluderar poster för både de angivna värdena och värdena mellan dem.
är null	Giltigt för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange inte ett värde. Operatören testar bara om kolumnen är tom. Resultaten innefattar bara poster där det inte finns data i kolumnen. Ibland kan det vara praktiskt att känna till om data finns och operatören är en bra metod när du vill ta reda på det.
är inte null	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange inte ett värde. Operatören kontrollerar endast om det finns data i kolumnen. Resultaten inkluderar endast poster där det finns data i kolumnen.
är i topp	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enskilt värde. Resultaten inkluderar endast de första n posterna, där n är ett heltal som angetts som värdet i filtret. Den här operatören är för rangordnade resultat. Du kan till exempel använda den här operatören för att få fram en lista över de 10 högst

Operator	Riktlinjer för användning
	presterande.
är i botten	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde. Resultaten inkluderar endast de sista n posterna, där n är ett heltal som angetts som värdet i filtret. Den här operatoren är för rangordnade resultat. Du kan till exempel använda den här operatoren för att få fram en lista över de kunder som rapporterar lägst antal problem.
innehåller alla	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen innehåller alla värdena i filtret.
innehåller någon	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen innehåller åtminstone ett av värdena i filtret.
innehåller inte	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen inte innehåller något av värdena i filtret.
börjar med	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen börjar med värdet i filtret.
slutar med	Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Ange ett enstaka värde. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen slutar med värdet i filtret.
är LIKA (mönstermatchning)	Giltig för en kolumn som innehåller text. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Kräver att ett procenttecken (%) används som jokertecken. Du kan ange högst två procenttecken i värdet. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen matchar mönstervärdet i filtret.
är inte LIKA (mönstermatchning)	Giltig för en kolumn som innehåller text. Ange ett enstaka värde eller flera värden. Kräver att ett procenttecken (%) används som jokertecken. Du kan ange högst två procenttecken i värdet. Resultaten inkluderar endast poster där dina data i kolumnen inte matchar mönstervärdet i filtret.

Operator	Riktlinjer för användning
efterfrågas	<p>Giltig för en kolumn som innehåller text, siffror eller datum. Om du anger <i>efterfrågas</i> som filter för en kolumn filtreras den med ett värde hämtat från en annan rapport.</p> <p>Obs! Använd det här alternativet när du kopplar samman rapporter genom navigering (se Steg 2: Skapa layouter (på sidan 888)). En eller flera kolumner i rapporten du borrar ned i måste innehålla filtret <i>efterfrågas</i> för att rapporten ska visa rader som är begränsade till det valda värdet som du borrar ned till från den överordnade rapporten.</p>

- 4 Använd sidnumreringen när du navigerar till de olika valen när det finns många val för kolumnen:
 - Klicka på det specifika sidnumret om du vill navigera till en viss sida.
 - Klicka på den dubbla högerpilknappen för sidväxling (>>) om du vill gå till den sista sidan eller den dubbla vänsterpilknappen för sidväxling (<<) om du vill gå tillbaka till den första sidan.
- 5 Använd kalenderknapparna när du vill ange datumintervall för kolumner som innehåller datum. Om du vill ange ett enskilt datum anger du samma datum för start- och slutdatum.
- 6 Använd listrutan Matcha om du vill visa de tillgängliga värdena för ett filter. Om du vill kan du ange kriterier för att begränsa värdena som ska returneras (inte obligatoriskt). Klicka sedan på länken Alla val och välj ett värde från den returnerade listan.

Låt till exempel säga att du vill se resultaten för östregionen. Om du anger ett Ö i textrutan och väljer "börja med" från listrutan Matcha visas endast de värden som börjar med ett Ö i listan.
- 7 Gör följande om du vill lägga till ett SQL-uttryck eller en sessionsvariabel:
 - a Klicka på knappen Lägg till och välj lämpligt alternativ.

Etiketten på rutan Värde ändras så att ditt urval speglas.
 - b Ange SQL-uttrycket eller namnet på sessionsvariabeln i rutan.

SQL-uttryck kan innehålla funktionsanrop som tillämpas på kolumnvärden. Mer information finns i [Använda funktioner i analyser](#) (på sidan 942) och [Sessionsvariabler](#) (på sidan 981).
- 8 Om du vill ta bort ett värde, ett SQL-uttryck eller en sessionsvariabel klickar du på ikonen X bredvid. Om du vill ta bort alla definitioner klickar du på knappen Rensa värden.
- 9 Om du vill begränsa det här filtret med värdet i en kolumn från samma ämnesområde i en annan analys klickar du på knappen Avancerad och väljer filtret baserat på resultaten från ett annat alternativ för begäran.

Dialogrutan Filtrera sparad begäran öppnas.
- 10 Om du vill konvertera filtret till SQL klickar du på knappen Avancerad och väljer alternativet Konvertera filtret till SQL.

Dialogrutan Avancerat SQL-filter visas.

11 När du är klar klickar du på OK.

Filtret visas i området Filter på sidan Definiera kriterier eller på sidan Sparade filter.

Spara kolumnfilter

Du kan spara ett filter som del av en analys eller för att använda det i andra analyser. Om ett filter är till för en specifik analys och du sparar analysen, sparas filtret som en del av den analysen och används varje gång analysen körs. Du kan även spara filtret explicit så att det kan användas i andra analyser.

Sparade filter och mappar som innehåller filter för ämnesområdet visas efter namnet på ämnesområdet. Om det inte finns några sparade filter för ämnesområdet är den här delen av sidan tom.

Så här sparar du ett kolumnfilter som en del av en analys

- 1 Klicka på Spara på sidan Ange kriterier.
- 2 Välj platsen där analysen ska sparas och klicka på OK i dialogrutan Spara analys.

Så här sparar du ett kolumnfilter som ska användas i andra analyser

- 1 Klicka på Spara filter i filtersektionen på sidan Ange kriterier.
- 2 Välj en mapp där filtret ska sparas i dialogrutan Spara filter:
 - Om du vill spara filtret för eget bruk klickar du på Mina filter.
Filter som sparas i Mina filter är endast tillgängliga för dig.
 - Om du vill spara filtret så att andra kan använda det klickar du på Allmänna filter.
Filter som sparas i en mapp för allmänna filter är tillgängliga för andra användare som har åtkomstbehörighet till mappen.
- 3 Ange ett namn för filtret.
- 4 (Valfritt) Ange en beskrivning för filtret.
- 5 Klicka på OK.

Så här visar du egenskaperna för ett sparat filter

- Klicka på filteralternativsikonen bredvid filtret vars egenskaper du vill visa och välj alternativet Redigera filter i filtersektionen på sidan Ange kriterier.

Tillämpa sparade kolumnfilter på analyser

Du kan tillämpa ett sparat kolumnfilter på en analys. Du kan antingen använda innehållet i filtret eller en referens till filtret.

När du använder innehållet i ett sparat kolumnfilter kopieras det faktiska innehållet i det filtret till området Filter på sidan Definiera kriterier. Det innebär att du kan manipulera filterkriterierna utan att ändra det sparade filtret. När du använder en referens till ett sparat filter refereras endast det sparade filtrets namn. Det innebär att du inte kan ändra filtret utan endast visa dess innehåll.

Så här tillämpar du ett sparat kolumnfilter på en analys

- 1 Klicka på Öppna sparat filter i filtersektionen på sidan Ange kriterier.
- 2 Gå till filtermappen, markera ett sparat filter och klicka på OK.
- 3 Ange eventuella alternativ i filteralternativsektionen i dialogrutan Använd sparat filter.
- 4 Klicka på OK.
Filtret visas i området Filter på sidan Definiera kriterier.

Redigera kolumnfilter

Om du vill ändra ett kolumnfilters egenskaper kan du redigera det.

Så här redigerar du ett kolumnfilter

- 1 Klicka på filteralternativsikonen bredvid filtret du vill redigera och välj alternativet Redigera filter i filtersektionen på sidan Ange kriterier.
Dialogrutan Skapa/redigera filter visas.
- 2 Gör dina ändringar och klicka på OK.

Redigera formeln för ett kolumnfilter

Du kan redigera formeln för ett kolumnfilter. Ändringarna du gör gäller endast filtrets användning av kolumnen. En formel kan innehålla anrop till funktioner för mer avancerade beräkningar. Se [Använda funktioner i analyser](#) (på sidan 942).

Så här redigerar du kolumnformeln för ett filter

- 1 Klicka på filteralternativsikonen bredvid filtret du vill redigera och välj alternativet Redigera kolumnformel i filtersektionen på sidan Ange kriterier.
- 2 Klicka på fliken Kolumnformel.
- 3 Skriv formeln i området Kolumnformel.
- 4 Klicka på OK när du vill spara ändringarna.

Ta bort kolumnfilter

Du kan ta bort ett enskilt filter eller alla filter från en analys.

Obs! Om analysen sparats tidigare med filter måste du spara analysen igen för att ta bort filtren.

Så här tar du bort ett kolumnfilter från en analys

- Klicka på X-ikonen i filtersektionen på sidan Ange kriterier.

Kombinera kolumnfilter med andra kolumnfilter

Genom att kombinera kolumnfilter, så kallade filtrering inom parentes, kan du skapa komplexa filter utan att du behöver kunna SQL.

Du kan kombinera kolumnfilter med operatorerna OCH och ELLER. Operatörn OCH betyder att kriterierna som anges i varje filter måste uppfyllas. Detta är standardmetoden när kolumnfilter kombineras. Operatörn ELLER innebär att kriterierna som anges i åtminstone det ena av kolumnfiltren måste uppfyllas.

Så här kombinerar du ett kolumnfilter med andra kolumnfilter

- 1 Lägg till minst två kolumnfilter i en analys eller i ett separat filter på sidan Ange kriterier.
Filtren visas i filtersektionen tillsammans med en OCH-operator.
- 2 Om du vill ändra en OCH-operator till en ELLER-operator klickar du på den.
- 3 När du lägger till kolumnfilter klickar du på operatorerna OCH och ELLER för att gruppera filtren och skapa de önskade filterkombinationerna.
Kombinerade filterelement binds med rutor.
- 4 Om du vill klippa ut, kopiera eller dela upp grupper av bundna element klickar du på knappen Redigera filtergrupp och väljer lämpligt alternativ.

Förhindra att ett filter ersätts vid navigering och frågeställande

Du kan skydda innehållet i ett filter i en rapport från att påverkas vid navigering och frågeställande. Ett skyddat filter används alltid för resultat.

Så här skyddar du ett filter så att det inte ändras vid navigering och frågeställande

- Klicka på filteralternativsikonen bredvid filtret och välj alternativet Skydda filter i filtersektionen på sidan Ange kriterier.

Använda sparade rapporter som filter

Filter kan kombineras med andra filter. De kan även baseras på de värden som returneras av en annan rapport. Alla sparade rapporter som returnerar en kolumn med värden kan användas för att filtrera den valda kolumnen i din rapport.

Så här skapar du ett filter baserat på resultaten från en annan sparad rapport

- 1 Klicka på knappen Nytt filter i kolumnen där filtret ska skapas på sidan Ange kriterier.
 - 2 Klicka på Avancerat i dialogrutan Skapa/Redigera filter och välj sedan ett filter på grundval av resultaten av ett annat begäranalternativ.
 - 3 Välj en relation mellan resultaten och kolumnen som ska filtreras i fältet Relation i dialogrutan Filtrera sparad begäran.
 - 4 Klicka på Bläddra och gå till den sparade rapporten.
 - 5 Välj kolumnen som ska användas till filtret i fältet Använd värden i kolumn.
Om den sparade rapporten innehåller ett kolumnnamn som är samma som kolumnen där du skapar filtret visas kolumnnamnet först i värdelistan i fältet Använd värden i kolumn. Du kan välja en annan kolumn.
 - 6 Klicka på OK.
Filtret visas i filtersektionen på sidan Ange kriterier.
- Obs!** Om du senare vill redigera filtret kan du bara ändra informationen som visas i dialogrutan Filtrera sparad begäran.

Redigera SQL för ett kolumnfilter

Du kan redigera den logiska SQL WHERE-satsen så att den kan användas som filter. Funktionen behövs normalt inte, men är tillgänglig för användare som behöver avancerad filtrering. Om du vill ha en utförlig beskrivning av SQL-syntax kan du läsa speciallitteratur om SQL eller referenshandböcker om SQL från någon databasleverantör eller leta efter information på webbplatser om ämnet. Mer allmän information om hur du använder SQL i Oracle CRM On Demand Answers finns i [Använda funktioner i analyser](#) (på sidan 942).

Så här redigerar du den SQL som genereras för ett kolumnfilter

- 1 Klicka på Avancerat i dialogrutan Skapa/Redigera filter och välj sedan alternativet Konvertera filtret till SQL.
- 2 Ange dina ändringar i textrutan och klicka sedan på OK.
Filtret visas i området Filter på sidan Definiera kriterier. När du har valt det här alternativet visas alltid SQL:n som du angett när du redigerar.

Exempel: Identifiera kunder med den största säljvolymen

I följande exempel rapporteras data om de tio kunderna med den största säljvolymen under 2003.

```
"Close Date"."Calendar Year" = 2003
```

```
AND RANK("Opportunity Metrics"."Closed Revenue") <= 10
```

Redigera kolumnegenskaper

Du kan redigera egenskaperna för en kolumn om du vill ändra utseendet och layouten på kolumnen och dess innehåll. Du kan även ange att formateringen endast ska gälla om innehållet i kolumnen uppfyller vissa kriterier. De val du gör för en kolumn gäller som standard endast för den aktuella rapporten.

Redigera utseendet på kolumninnehåll

Standardutseendet på kolumninnehållet är baserat på formatmallar och XML-meddelandefiler. Du kan använda fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper för att åsidosätta flera av standardinställningarna, bland annat det teckensnitt och den teckenstorlek som används. Dina val gäller endast innehåller i kolumnen i den rapport som du arbetar med.

Så här redigerar du utseendet på kolumninnehåll

- 1 På sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
- 2 Klicka på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 3 Välj alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer, bilder och avancerad formatering.
Mer information finns i Formatera kolumninnehåll i det här avsnittet.
- 4 På fliken Dataformat kan du välja hur data ska visas genom att markera kryssrutan Åsidosätt standarddataformat.

Med det här alternativet kan du åsidosätta standardegenskaperna för visning. De alternativ som visas varierar med datatypen. Om kolumnen till exempel innehåller numeriska data kan du välja hur du vill att talen ska behandlas, till exempel som procentsatser, namn på månader eller datum. Du kan välja hur många decimaler som ska visas, hur negativa tal ska visas, hur många siffror som ska visas och vilket tecken som ska användas som tusentalsavgränsare. Om kolumnen innehåller text kan du välja hur texten ska behandlas, till exempel som vanlig text, som HTML eller som en länk. Utifrån det du väljer visas den HTML-sträng som används för att visa data i textrutan Anpassat textformat.

Om du vill använda ett anpassat format på texten väljer du Anpassat textformat i listrutan Behandla text som och väljer ett anpassat format. Du kan skriva HTML-anrop som medför specialformat. Du kan också ange valfri giltig HTML-sträng, inklusive JavaScript, VBScript, osv.

I följande exempel används HTML för att ange kolumnbredden och höjden i tabeller och pivottabeller. I exemplet betyder den text som står inom parentes, [html] att HTML används och @-tecknet representerar kolumnens dynamiska innehåll.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Om du inte kan HTML, JavaScript, VBScript, osv. kan du ta hjälp utifrån.

Om du vill skapa ett anpassat numeriskt format kan du använda #-tecknet för att ange signifikanta siffror och noll (0) för att ange antalet decimaler som ska anges även om talet inte har den noggrannheten.

Om du skriver ##,# visas 12,34 som 12,3

Om du skriver ##,000 visas 12,34 som 12,340

- 5** Klicka på OK när du är klar.

Redigera layouten på kolumninnehåll

Använd fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper när du vill utföra följande uppgifter:

- Ange om en kolumn ska visas i resultatet.

Kolumner visas vanligtvis som standard i resultatet. Du kan dock välja att inkludera en kolumn i en rapport som du inte vill visa i resultatet, till exempel en kolumn som används för att skapa ett filter.

- Ange andra tabell- och kolumnrubriker och tillämpa anpassade format på dem.

- Styra visningen av dubblerade data, exempelvis kolumnvärden som upprepas.

Data i en kolumn i en tabell kan upprepas i relation till rader med data i andra kolumner i samma tabell. Om en kolumn till exempel innehåller kundnamn och en annan kolumn de regioner där kunderna befinner sig kan regionsuppgifterna upprepas för varje kundrad. Du kan välja att visa dubblerade data endast en gång, eller visa dem på varje rad. Om du endast visar data som upprepar sig eller dubblerade data en gång kan tabellen bli något lättare att läsa och olika data kan då urskiljas tydligare.

- Ange vad som ska ske när användarna arbetar med resultatet, till exempel för att navigera till en annan rapport.

Du kan även använda funktioner och villkorsuttryck för att formatera resultat på olika sätt.

De val du gör gäller endast innehållet i den kolumn i rapporten som du arbetar med.

Så här döljer du en kolumn i resultatet:

- 1** På sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
- 2** Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 3** Markera kryssrutan Dölj kolumnen om den inte redan är markerad.

Så här skapar du anpassade tabell- och kolumnrubriker:

- 1** På sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
- 2** Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.

- 3** I området Rubriker markerar du kryssrutan Anpassade rubriker.
Det gör att du kan ändra texten i rubriken och rubrikens format.
- 4** Om du vill ändra texten för en tabell- eller kolumnrubrik skriver du en ny rubrik i lämplig textruta.
Rubriken används i den aktuella rapporten istället för standardrubriken.
Obs! Du kan även ange att navigering ska ske till en annan rapport i området Kolumnrubrik, interaktion.
- 5** Om du vill ändra formatet på en tabell- eller kolumnrubrik klickar du på knappen Redigera format intill textrutan.
Dialogrutan Redigera format visas.
Välj alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer och avancerad formatering. Mer information finns i Formatera kolumninnehåll nedan.

Så här utelämnar du dubblade data

- 1** På sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
- 2** Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 3** I området Utelämna värden väljer du lämpligt alternativ:
 - Välj Utelämna för att visa upprepade data endast en gång och utelämna dubblade rader.
 - Välj Upprepa för att visa upprepade data på varje rad.
 - Välj Standard om du vill behålla standardegenskaperna för visning.

Så här anger du vad som händer när en användare klickar på en kolumn:

- 1** På sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
- 2** Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 3** Om du vill ange vad som ska hända när användaren klickar på kolumnen väljer du lämpligt alternativ i området Kolumnrubrik, interaktion:
 - Standard - återställer standardinteraktionen.
 - Borrning - gör att du kan borra ned och visa mer detaljerad information.
 - Navigera - Gör att du kan gå till en annan analys. Klicka på knappen Lägg till navigeringsmål, bläddra till en målrapport eller infopanel, klicka på OK och ange en rubrik för målet i textrutan Rubrik. Upprepa steget för varje navigeringsmål du vill lägga till. Ta bort ett navigeringsmål genom att klicka på knappen Ta bort bredvid textrutan Rubrik.

- Ingen interaktion – Inaktiverar borrning eller navigering. Interaktioner definieras separat för en kolumnrubrik och data i kolumnen.

Så här anger du vad som händer när en användare klickar på ett värde:

- 1 På sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
- 2 Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 3 Om du vill ange vad som ska hända när användaren klickar på ett värde väljer du lämpligt alternativ i området Värde, interaktion:
 - Standard - återställer standardinteraktionen.
 - Borrning - gör att du kan borra ned och visa mer detaljerad information.
 - Navigera – Gör att du kan gå till en annan analys. Klicka på knappen Lägg till navigeringsmål, bläddra till en målrapport eller infopanel, klicka på OK och ange en rubrik för målet i textrutan Rubrik. Upprepa steget för varje navigeringsmål du vill lägga till. Ta bort ett navigeringsmål genom att klicka på knappen Ta bort bredvid textrutan Rubrik.
 - Ingen interaktion – Inaktiverar borrning eller navigering. Interaktioner definieras separat för en kolumnrubrik och data i kolumnen.

Tillämpa villkorsstyrd formatering på kolumninnehållet

I tabeller och pivottabeller kan villkorlig formatering bidra till att rikta uppmärksamheten mot ett visst dataelement om det uppfyller ett särskilt villkor. Du kan till exempel visa höga försäljningssiffror med en viss färg, eller visa en bild, t.ex. en pokal, intill namnet på de säljare som överträffar försäljningsmålet med en viss procentsats.

Det kan du åstadkomma genom att markera en eller flera kolumner i den rapport som ska användas, ange det villkor som ska uppfyllas och sedan välja de alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer och formatmallar som ska användas när villkoret är uppfyllt. De villkorliga formaten kan bestå av färger, teckensnitt, bilder, osv. för dina data och för den cell som innehåller dessa data. Det är nästan samma tillvägagångssätt för att ange ett villkor som för att skapa filter.

Du kan lägga till flera villkor så att informationen och tabellcellen visas i ett av flera olika format baserat på vilket värde informationen har. Låga försäljningsintäkter kan till exempel visas med en färg medan höga försäljningsintäkter visas med en annan färg.

Det finns flera små skillnader mellan villkorlig formatering för vanliga tabeller och för pivottabeller. Villkorliga format som formaterar en kolumn baserat på värdet på en annan kolumn avspeglas inte i en pivottabell men i en vanlig tabell. Det har till exempel ingen effekt på en pivottabell om du ställer in färgen på ett regionnamn baserat på försäljningen i den regionen. Om du däremot ställer in färgen på försäljningen baserat på försäljningssiffrorna avspeglas det i en pivottabell, liksom om du ställer in färgen på regionnamnet baserat på det verkliga namnet, till exempel att värdet för Östra regionen ska visas i fetstil i färg.

Obs! I pivottabeller bedöms villkoren för de värden som beräknas eller aggregeras i pivottabellen. Villkorlig formatering tillämpas baserat på de underliggande värdena även om du väljer alternativet Visa som för att visa värdena som procentsatser eller index.

De val du gör gäller endast innehållet i den kolumn i rapporten som du arbetar med.

Så här lägger du till villkorlig formatering i en kolumn i en rapport:

1 På sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.

2 Klicka på fliken Villkorsstyrt format i dialogrutan Kolumnegenskaper.

3 Klicka på knappen Lägg till villkor och markera önskad kolumn i rapporten som ska användas för att konstruera villkoret.

Dialogrutan Skapa/redigera filter öppnas. Välj operator och värde för villkoret.

Obs! När du öppnar dialogrutan Skapa/redigera filter från fliken Villkorsstyrt format, visas endast de alternativ i dialogrutan som gäller för villkorliga format. I listrutan Operator visas till exempel en delmängd av de operatorer som används i villkorliga format.

4 Klicka på OK i dialogrutan Skapa/redigera filter.

Dialogrutan Redigera format visas.

5 Välj alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer, bilder och avancerad formatering.

Mer information finns i Formatera kolumninnehåll i det här avsnittet.

Obs! Om du anger en bild som en del av den villkorliga formateringen visas den på vissa villkor i resultatet.

6 Klicka på OK när du är klar för att återgå till dialogrutan Kolumnegenskaper.

I dialogrutan Kolumnegenskaper visas villkoret och den villkorliga formatering som ska användas.

Kolumner utvärderas i den ordning som de visas.

- Om du vill byta plats på en kolumn i ordningen klickar du på knapparna Flytta upp och Flytta ned.
- Om du vill ta bort en kolumn från villkoret klickar du på knappen Ta bort.
- Om du vill redigera ett villkor eller ett villkorsstyrt format klickar du på det.

7 Du kan ange att inkludera ett annat villkor eller klicka på OK om du är klar.

I följande exempel beskrivs hur villkorlig formatering kan tillämpas på resultatet.

Anta att en rapport innehåller tio kategorier som rangordnas, där värdet 1 står i den kolumn som har den sämsta placeringen och värdet 10 står för den bästa placeringen. Du kan då tillämpa villkorlig formatering för att åskådliggöra följande:

- En bild som anger att kolumner som innehåller 1, 2 eller 3 har en dålig placering.
- En annan bild som anger att kolumner som innehåller 4, 5, 6 eller 7 har en genomsnittlig placering.
- En tredje bild som anger att kolumner som innehåller 8, 9 eller 10 har en bra placering.

I dialogrutan Grafik väljer du bildplaceringsalternativet Endast bilder. I visningen av resultatet visas kolumnerna enbart med bilderna och inte med rangordningstalen.

Formatera kolumninnehåll

Använd dialogrutan Redigera format (och alternativen på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper) för att välja teckensnitt, celler, kantlinjer och avancerade formateringsalternativ för kolumndata som visas i en cell i tabellformat, till exempel en tabell eller pivottabell. Du kan även ange inställningar för tabell- och kolumnrubriker.

Om du åsidosätter standardegenskaperna för formatering av en kolumn är de alternativ du anger statiska. Om du anger egenskaper för villkorlig formatering av en kolumn gäller de alternativ du anger endast om villkoret är uppfyllt.

Så här använder du dialogrutan Redigera format eller fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper:

- 1** På sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers klickar du på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen.
- 2** Klicka på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 3** I området Teckensnitt väljer du teckensnitt, teckenstorlek, teckensnittsfärg och teckenstil (t.ex. fetstil) och eventuella teckensnittseffekter som ska användas (t.ex. understrykning).
- 4** I området Cell väljer du justering, bakgrundsfärg och en bild att visa i cellen.
 - Alternativen för horisontell och vertikal justering påminner om de alternativ som du kan välja för att justera texten i olika ordbehandlingsprogram. Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i de andra kolumnerna.

För horisontell justering:

Välj Vänster för att vänsterjustera informationen. Det är det vanligaste alternativet för text. Välj Höger för att högerjustera informationen. Det är det vanligaste alternativet för numeriska data. Välj Mitten för att centrera data. Om du vill behålla den justering som är standard för kolumnen väljer du Standard.

För vertikal justering:

Välj Överkant för att justera informationen mot cellens överkant. Välj Underkant för att högerjustera informationen mot cellens underkant. Välj Mitten för att centrera data mitt i cellen. Om du vill behålla den justering som är standard för kolumnen väljer du Standard.

- När du klickar på knappen Bild öppnas dialogrutan Grafik.
 - Välj alternativet Ingen bild om du inte vill ta med någon bild.
 - Om du vill inkludera en anpassad bild väljer du alternativet Anpassad bild och anger lämplig sökväg i textrutan. Bilden bör vara tillgänglig för alla användare som kommer att visa resultatet. Anpassade bilder kan användas till både villkorliga och ovillkorliga resultat.
 - Om du vill inkludera en bild som distribueras via Oracle CRM On Demand Answers använder du bildvalsfönstret. I det fönstret visas bilder som är användbara vid villkorlig formatering, till exempel mätare och trendpilar. I den vänstra rutan visas bildkategorierna. När du klickar på en bildkategori visas bilderna i den kategorin i den högra rutan. Välj en bild genom att markera alternativknappen intill den bild som du vill använda.
 - Om du vill ange bildens placering i cellen ska du välja ett alternativ i listrutan Bildplacering:

Standard - visar alla bilder på standardpositionen, normalt till vänster om kolumndata eller kolumnrubriken.

Bilder, vänster - visar alla bilder till vänster om kolumndata eller kolumnrubriken.

Bilder, höger - visar alla bilder till höger om kolumndata eller kolumnrubriken.

Endast bilder - visar endast bilden och inga kolumndata eller kolumnrubriken.

- 5 I området Kantlinje väljer du kantlinjens placering, färg och format på cellen.
- 6 I området Ytterligare formateringsalternativ väljer du kolumnens bredd, höjd, indrag (vänster utfyllnad), höger utfyllnad, topputfyllnad och bottenutfyllnad.
- 7 I området Anpassat CSS-format, alternativ (enbart HTML) kan du åsidosätta format och klasselement som anges i formatmallar i Oracle CRM On Demand Answers. Den här funktionen är till för användare som kan arbeta med CSS-dokument.
 - Utöka området Anpassat CSS-format, alternativ (enbart HTML) genom att klicka på ikonerna med +-tecknet.
 - Klicka i kryssrutan intill de inställningar som du vill använda och ange sedan var klassen, formatet eller formatmallen finns.

För Använd anpassat CSS-format kan du till exempel ange giltiga CSS-formatattribut, åtskilda av semikolon. Exempel:

```
text-align:center;color:red
```
- 8 Klicka på OK när du är klar för att stänga dialogrutan.

Använda anpassade strängar för datum-/tidsformat

Strängar med anpassade datum-/tidsformat ger fler alternativ för formatering av kolumner som innehåller tidstämplar, datum och klockslag.

Så här anger du en sträng med anpassat datum-/tidsformat:

- 1 På sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers klickar du på knappen Kolumnegenskaper för en kolumn som innehåller en tidsstämpel, ett datum eller en tid.
- 2 Markera följande alternativ i området Dataformat i dialogrutan Kolumnegenskaper: Åsidosätt standarddataformat.
- 3 I fältet Datumformat väljer du Anpassad i listrutan.
- 4 I fältet Anpassat datumformat skriver du den anpassade formatsträngen exakt så som den visas i följande tabeller, inklusive vänster- och högerparenteserna ([]).

Obs! Du måste skriva den anpassade formatsträngen i fältet Anpassat datumformat. Det går inte att välja anpassade formatsträngar i listrutan.

Allmänna anpassade formatsträngar

Följande tabell innehåller några allmänna anpassade formatsträngar och det resultat de medför. Med hjälp av dessa kan datum- och tidsfält visas på det språk som användaren har ställt in.

Allmän formatsträng	Resultat
[FMT:dateShort]	Formaterar datumet enligt språkinställningens korta datumformat. Du kan även skriva [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formaterar datumet enligt språkinställningens långa datumformat.
[FMT:dateInput]	Formaterar datumet i ett format som godtas som indata till systemet.
[FMT:time]	Formaterar klockslaget enligt språkinställningens tidsformat.
[FMT:timeHourMin]	Formaterar klockslaget enligt språkinställningens tidsformat, men utelämnar sekunderna.
[FMT:timeInput]	Formaterar klockslaget i ett format som godtas som indata till systemet.
[FMT:timeInputHourMin]	Formaterar klockslaget i ett format som godtas som indata till systemet, men utelämnar sekunderna.
[FMT:timeStampShort]	Motsvarar att skriva [FMT:dateShort] [FMT:time]. Den här strängen formaterar datumet enligt språkinställningens korta datumformat och klockslaget enligt språkinställningens tidsformat. Du kan även skriva [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Motsvarar att skriva [FMT:dateLong] [FMT:time]. Den här strängen formaterar datumet enligt språkinställningens långa datumformat och klockslaget enligt språkinställningens tidsformat.
[FMT:timeStampInput]	Motsvarar att skriva [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Den här strängen formaterar datumet och klockslaget i ett format som godtas som indata till systemet.
[FMT:timeHour]	Formaterar endast timfältet enligt språkinställningens format, till exempel 8 PM.

Anpassade ODBC-formatsträngar

Följande tabell innehåller anpassade ODBC-standardformatsträngar och det resultat de medför. Med hjälp av dessa kan datum- och tidsfält visas enligt ODBC-standard.

ODBC-formatsträng	Resultat
[FMT:dateODBC]	Formaterar datumet enligt ODBC-standard i formatet åååå-mm-dd (fyra siffror för året, två siffror för månaden och två siffror för datumet).
[FMT:timeODBC]	Formaterar klockslaget enligt ODBC-standard i formatet tt:mm:ss (två siffror för timmar, två siffror för minuter och två siffror för sekunder).
[FMT:timeStampODBC]	Motsvarar att skriva [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Den här strängen formaterar datumet i formatet åååå-mm-dd och klockslaget i

ODBC-formatsträng	Resultat
	formatet tt:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Visar ordet datum och därefter datumet enligt ODBC-standard i formatet åååå-mm-dd. Datumet visas inom enkla citattecken (').
[FMT:timeTyped]	Visar ordet tid och därefter tiden enligt ODBC-standard i formatet tt:mm:ss. Klockslaget visas inom enkla citattecken (').
[FMT:timeStampTyped]	Visar ordet tidsstämpel och därefter tidsstämpeln enligt ODBC-standard i formatet åååå-mm-dd tt:mm:ss. Tidsstämpeln visas inom enkla citattecken (').

Anpassade formatsträngar för heltalsfält

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som är tillgängliga när du arbetar med heltalsfält. Med hjälp av dessa kan namn på månader och dagar visas enligt användarens språkställning.

Heltalsfält innehåller heltal som representerar månaden eller veckodagen. För månader representerar siffran 1 januari, 2 februari och så vidare till siffran 12 som representerar december. För veckodagar representerar siffran 1 söndag, 2 måndag och så vidare till siffran 7 som representerar lördag.

Formatsträng för heltalsfält	Resultat
[MMM]	Visar en förkortning av månadens namn enligt användarens språkställning.
[MMMM]	Visar månadens fullständiga namn enligt användarens språkställning.
[DDD]	Visar en förkortning av veckodagens namn enligt användarens språkställning.
[DDDD]	Visar veckodagens fullständiga namn enligt användarens språkställning.

Anpassade formatsträngar för konvertering till timmar

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som kan användas för att formatera data till timmar. Dessa strängar kan användas för följande typer av fält:

- Fält som innehåller heltal eller reella tal som representerar den tid som har gått sedan dagens början (00:00).
- Fält där utdata är i formatet [FMT:timeHour]. (I det här formatet visas timfältet endast enligt språkställningens format, till exempel 8 PM.)

Formatsträng för datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHour]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal timmar som har gått sedan dagens början och formaterar antalet timmar enligt visningen tt, där tt står för antalet timmar. Delar av en timme utelämnas från värdet. Värdet 2 formateras som 02 och värdet 12:24 formateras som 12.

Formatsträng för datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHour(min)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal minuter som har gått sedan dagens början och formaterar antalet minuter enligt visningen tt, där tt står för antalet timmar. Delar av en timme utelämnas från värdet. Värdet 2 formateras som 00 och värdet 363,10 som 06.
[FMT:timeHour(sec)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal sekunder som har gått sedan dagens början och formaterar antalet sekunder enligt visningen tt, där tt står för antalet timmar. Delar av en timme utelämnas från värdet. Värdet 600 formateras som 00, värdet 3 600 formateras som 1 och värdet 61 214,30 som 17.

Anpassade formatsträngar för konvertering till timmar och minuter

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som kan användas för att formatera data till timmar och minuter. Dessa strängar kan användas för fält som innehåller heltal eller reella tal som representerar den tid som har gått sedan dagen början (00:00).

De kan även användas där utdata är i formatet [FMT:timeHourMin]. (I det här formatet visas tiden enligt språkställningens tidsformat, men sekunderna utelämnas.)

Formatsträng för datakonvertering	Resultat
[FMT:timeHourMin]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal minuter som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm, där tt står för antalet timmar och mm antalet minuter. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 12 formateras som 00:12, värdet 73 formateras som 01:13 och värdet 750 som 12:30.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal sekunder som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm, där tt står för antalet timmar och mm antalet minuter. Delar av en minut utelämnas från värdet. Värdet 60 formateras som 00:01, värdet 120 formateras som 00:02 och värdet 43 200 som 12:00.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal timmar som har gått sedan dagens början och antalet timmar konverteras till formatet tt:mm, där tt står för antalet timmar och mm det återstående antalet minuter. Värdet 0 formateras som 00:00, värdet 1,5 formateras som 01:30 och värdet 13,75 som 13:45.

Anpassade formatsträngar för konvertering till timmar, minuter och sekunder

Följande tabell innehåller de anpassade formatsträngar som kan användas för att formatera data till timmar, minuter och sekunder. Dessa strängar kan användas för fält som innehåller heltal eller reella tal som representerar tid.

De kan även användas där utdata är i formatet [FMT:time], som beskrivs i avsnittet Allmänna anpassade formatsträngar. (I det här formatet visas tiden enligt språkställningens tidsformat.)

Formatsträng för datakonvertering	Resultat
[FMT:time]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal sekunder som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm:ss, där tt står för antalet timmar, mm för antalet minuter och ss för antalet sekunder. Värdet 60 formateras som 00:01:00, värdet 126 formateras som 00:02:06 och värdet 43 200 som 12:00:00.
[FMT:time(min)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal minuter som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm:ss, där tt står för antalet timmar, mm för antalet minuter och ss för antalet sekunder. Värdet 60 formateras som 01:00:00, värdet 126 formateras som 02:06:00 och värdet 1 400 som 23:20:00.
[FMT:time(hour)]	Den här strängen utgår från att värdet representerar det antal timmar som har gått sedan dagens början och värdet konverteras till formatet tt:mm:ss, där tt står för antalet timmar, mm för antalet minuter och ss för antalet sekunder. Värdet 6,5 formateras som 06:30:00 och värdet 12 formateras som 12:00:00.

Avancerade anpassade format

Utöver de format som beskrivits ovan kan du formatera datum och klockslag genom att skapa ett eget format med hjälp av några av de vanliga format som beskrivs i följande tabell.

Med hjälp av följande format kan du till exempel skapa formatet:

dddd - h:mm tt

som formaterar datumstämpelfält så här:

Måndag - 4:03 PM

Obs! När du använder dessa format ska du inte inkludera de parenteser ([]) som krävs för andra format.

Följande format ger större flexibilitet vid formatering, men de medger inte att datumformat ändras enligt användarens språkställning, vilket går med många av de tidigare beskrivna formaten.

Några vanliga datum- och tidsformat beskrivs i följande tabell.

Format	Resultat
d	Numret på datumet i månaden (t.ex. 1 till och med 31). Datum som består av en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
dd	Som d, men datum som består av en siffra skrivs med en nolla före.
ddd	Förkortning av veckodagen bestående av tre bokstäver (t.ex. mån, tis).
dddd	Veckodagens fullständiga namn (t.ex. måndag, tisdag).
M	Numret på månaden (t.ex. 1 till och med 12). Månadsnummer som består av en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
MM	Som M, men månader som består av en siffra skrivs med en nolla före.

Format	Resultat
MMM	Förkortning av månaden bestående av tre bokstäver (t.ex. jan, feb).
MMMM	Månadens fullständiga namn (t.ex. januari, februari).
åå	Tvåsiffrigt tal som anger året (t.ex. 09).
åååå	Fyrsiffrigt tal som anger året (t.ex. 2009).
t	Timmar i 12-timmarsformat. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
tt	Som t, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
T	Timmar i 24-timmarsformat. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
TT	Som T, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
m	Antalet minuter. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
mm	Som m, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
s	Antalet sekunder. Tal med en siffra skrivs inte med en inledande nolla (0).
ss	Som s, men tal med en siffra skrivs med en nolla före.
tt	Indikering för AM och PM. Används med formaten t och tt.

Ställa in kolumnformler

Avancerade användare kan skapa nya formler eller redigera befintliga formler med hjälp av inbyggda funktioner. I Oracle CRM On Demand Answers finns stöd för många olika SQL-92-funktioner och även tillägg till SQL-92. Information om tillgängliga funktioner finns i [Använda funktioner i analyser](#) (på sidan 942).

Så här redigerar du eller lägger till en formel

- 1 Klicka på knappen Redigera formel för en kolumn som du vill redigera eller lägga till en formel för på sidan Ange kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Klicka på fliken Kolumnformel i dialogrutan Redigera kolumnformel.
- 3 Markera kryssrutan Anpassade rubriker om du vill ändra texten i tabell- och kolumnrubriker.
- 4 Ändra formeln efter behov med hjälp av knapparna under rutan Kolumnformel.
- 5 Välj efter behov en aggregeringsregel i listrutan Aggregeringsregel.
- 6 Klicka på fliken Platshållare och kombinera flera värden eller intervall i platshållare, om det behövs.
Mer information finns i instruktionerna för att kombinera flera värden eller intervall i platshållare i det här avsnittet.

7 Klicka på OK.

I en analys kan du även använda funktioner och villkorsuttryck för att presentera sökresultat på olika sätt.

Så här kombinerar du värden eller intervall i platshållare

- 1 Klicka på fliken Platshållare i dialogrutan Redigera kolumnformel.
- 2 Klicka på Lägg till platshållare, ange eller välj värdena eller intervallen för värdet som du vill kombinera i platshållaren och klicka sedan på OK.
- 3 Ange ett namn på platshållaren i dialogrutan Redigera platshållarnamn.
- 4 Upprepa steg 2 och 3 tills du har lagt till alla platshållare du vill.

Alla förekomster av de olika värden som utgör platshållaren i resultatuppsättningen ersätts av platshållarnamnet. Aggregeringar utförs även.

Lägga till åtgärdsänkar i resultat

Du kan lägga till åtgärdsänkar i resultat. Med åtgärdsänkar kan användarna få åtkomst till detaljsidor för poster genom att klicka på poster i rapporter. Du kan lägga till åtgärdsänkar genom att göra på följande sätt:

- **Använda åtgärdsänkklasser.** Med den här metoden kan du konfigurera posttypnamnet i rapporten som en åtgärdsänk. Åtgärdsänkklassen har värdet Rad-id i rapporten och det används för att hämta den specifika posten från Oracle CRM On Demand. Du kan använda den här metoden för följande posttyper: Konto, Serviceärende, Affärsmöjlighet, Kontakt, Kundämne och Användare.
- **Använda webbadresser.** Med den här metoden kan du skapa länkar till valfri posttyp från en tabell- eller pivottabellvy. Du kan konfigurera kolumnen för posttyp-id som en åtgärdsänk.

Om posttypsnamn i åtgärdsänkar

När du lägger till en åtgärdsänk måste du använda det ursprungliga posttypsnamnet i koden eller webbadressen som lägger till länken. Om administratören på ditt företag har ändrat namnen på posttyperna i Oracle CRM On Demand måste du ta reda på det ursprungliga namnet på posttypen där du vill lägga till länken. Företagsadministratören kan exempelvis ha bytt namn på posttypen Konto, så att den nu heter *Kund* i stället. Om du vill lägga till en åtgärdsänk till ett resultat för posttypen Kund måste länkkoden eller webbadressen referera till posttypen Konto (dvs. posttypens ursprungliga namn). Beroende på vilken typ av länk du vill skapa, ska du tillämpa följande tillvägagångssätt för att använda posttypnamnet i din kod eller webbadress:

- När du lägger till en åtgärdsänk för posttypen Kund (ursprungligen posttypen Konto) med hjälp av åtgärdsänkklasser använder du posttypsnamnet *konto* i länkkoden i enlighet med följande exempel:

```
[html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</span>\"
```

När du lägger till åtgärdsänkar med hjälp av åtgärdsänkklasser måste posttypnamnet vara skrivet med små bokstäver i länkkoden.

Tips! För att få reda på det ursprungliga namnet för den posttyp som du vill lägga till en länk för, kan du öppna hemsidan för posttypen. Webbadressen i adressfältet i din webbläsare visar det ursprungliga namnet för posttypen. I exemplet där posttypen Konto döptes om till *Kund*, visar kundhemsidan följande webbadress:

```
https://server_name/OnDemand/user/AccountHomePage
```

där:

server_name är den webbadress som används för att logga in i Oracle CRM On Demand

- När du lägger till en åtgärdsänk för posttypen Kund (ursprungligen posttypen Konto) med hjälp av en webbadress använder du posttypsnamnet *Konto* i webbadressen i enlighet med följande exempel:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTHD=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

Tips! För att få reda på den rätta webbadressen för en posttyps detaljsida öppnar du detaljsidan för någon av posterna för den posttypen. I adressfältet i din webbläsare kopierar du den relevanta delen av adressträngen, från *http* till *Id=*. I exemplet där posttypen Konto hade bytt namn till Kund, kopieras webbadressen från detaljsidan för en kundpost.

I vissa fall används det fullständiga posttypsnamnet på alla platser i webbadressen för en posttypsdetaljsida så som är fallet med webbadressen i förra exemplet. I andra fall används dock en förkortad version av posttypsnamnet på särskilda ställen i webbadressen.

Om exempelvis den posttyp som du ska lägga till länken för ursprungligen var posttypen Affärsmöjlighet, är webbadressen följande:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OMTHD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

I följande procedur beskrivs hur du lägger till åtgärdsänkar med åtgärdsänkklasser.

Så här lägger du till åtgärdsänkklasser

- 1 Lägg till kolumnerna i rapporten på sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.
Du måste lägga till posttypens namnfält (till exempel Kontonamn) och fältet för posttyp-id (till exempel Konto-id) i rapporten. Du måste även placera id-fältet direkt till höger om namnfältet i rapportlayouten.
- 2 Klicka på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen för posttyp-id.
- 3 Klicka på fliken Kolumnformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 4 På fliken Kolumnformat markerar du kryssrutan Dölj kolumnen och klickar sedan på OK.
- 5 Klicka på knappen Kolumnegenskaper för posttypskolumnen Namn på sidan Definiera kriterier.
- 6 Klicka på fliken Format i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 7 Gör följande på fliken Format:

- a** Utöka området Anpassat CSS-format, alternativ (enbart HTML) genom att klicka på plusikonen (+).
- b** Markera kryssrutan Använd anpassad CSS-klass och skriv *Åtgärdslink* i textrutan.

8 Klicka på fliken Dataformat.

9 Gör följande på fliken Dataformat:

- a** Markera kryssrutan Åsidosätt standardvärde.
- b** Välj Anpassat textformat i listan Behandla text som.
- c** I fältet Anpassat textformat anger du text som liknar följande exempel efter @-tecknet.

I det här exemplet skapas en åtgärdslink för ett konto:

```
[html]"<span onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</span>\"
```

För att skapa en åtgärdslink för någon av de andra posttyperna som stöder åtgärdslinkar som skapats med åtgärdslinkklasser, byter du ut ordet *konto* i det förra exemplet mot *affärsmöjlighet*, *kundämne*, *kontakt*, *användare* eller *service*. Namnet på posttypen måste vara skrivet med små bokstäver.

Obs! Du måste använda det ursprungliga posttypsnamnet i länkkoden. Om administratören på ditt företag har ändrat namn på posttyperna i Oracle CRM On Demand måste du fastställa det ursprungliga namnet för posttypen där du lägger till åtgärdslinkarna och sedan använda detta i länkkoden.

10 Klicka på OK.

11 Om du vill förhandsgranska rapporten klickar du på Förhandsgranska analys.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till åtgärdslinkar med webbadresser. Du kan använda den här proceduren när du ska lägga till åtgärdslinkar för valfri posttyp.

Så här lägger du till länkar med webbadresser

1 Lägg till kolumnerna i rapporten, inklusive kolumnen för posttyp-id (till exempel Konto-id) på sidan Definiera kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

Obs! Du måste lägga till fältet för posttyp-id i rapporten för att åtgärdslinken ska fungera.

2 Klicka på knappen Kolumnegenskaper för kolumnen för posttyp-id.

3 Klicka på fliken Dataformat i dialogrutan Kolumnegenskaper.

4 Gör följande på fliken Dataformat:

- a** Markera kryssrutan Åsidosätt standardvärde.
- b** Välj Anpassat textformat i listan Behandla text som.
- c** I fältet Anpassat textformat anger du koden för länken efter @-tecknet på det sätt som visas i följande exempel:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

där:

server_name som visas i exemplet ersätter den webbadress som du använder för att logga in i Oracle CRM On Demand.

I föregående exempel är webbadressen för posttypen Affärsmöjlighet. Använd relevant webbadress för din Oracle CRM On Demand-server och posttypen för vilken du skapar länken.

Obs! Du måste använda det ursprungliga posttypsnamnet i webbadressen. Om administratören på ditt företag har ändrat namn på posttyperna i Oracle CRM On Demand måste du fastställa det ursprungliga namnet för posttypen där du lägger till åtgärds-länkarna och sedan använda detta i webbadressen.

Oracle CRM On Demand Answers ersätter det sista @-tecknet i strängen med värdet för posttyp-id:t för varje post i rapporten. Om du inte vill att länken ska visa posttypens id ersätter du det sista @-tecknet med den text du vill att ska visas. I följande exempel ersätts åtgärds-länkens id med ordet *Visa*:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailNav&OM
TGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@>Visa</a>"
```

5 Klicka på OK.

6 Om du vill förhandsgranska rapporten klickar du på Förhandsgranska analys.

Följande exempel visar den kod som ska användas för en länk i en tillgångspost:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetail
Form&AssetDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

Följande exempel visar den kod som ska användas för en länk i en bokningspost:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&App
tDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

Följande exempel visar den kod som ska användas för en länk i en uppgiftspost:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://server_name/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailFo
rm&TaskDetailForm.Id="@>"@</a>"
```

Sortera och ordna om kolumner

Du kan välja sorteringsordning för uppgifterna i en kolumn och även se till att kolumnerna visas i den ordning du vill ha dem.

Du kan ange sorteringsordning för en eller flera kolumner som visas i en analys. När du klickar på knappen Sortera efter visas en ny bild som anger sorteringsordningen för resultaten för den valda kolumnen.





Så här sorterar du en analys baserat på kolumner

- 1 Klicka på knappen Ordna per för kolumnen du vill sortera per på sidan Ange kriterier i Oracle CRM On Demand Answers.

Knappen ändras så att sorteringsordningen framgår.

- 2 Fortsätt klicka på knappen Sortera efter tills den önskade sorteringsorden visas.

Följande tabell innehåller information om tillgängliga sorteringsordningar.

Knapp	Beskrivning
	Den valda kolumnen kommer inte att användas för att sortera resultaten.
	Resultaten sorteras i stigande ordning med hjälp av objekten i den valda kolumnen.
	Resultaten sorteras i fallande ordning med hjälp av objekten i den valda kolumnen.
	<p>En siffra som visas på en Sortera efter-knapp anger att kolumnen inte är primär sorteringskolumn för resultaten. Numret har att göra med när sorteringsordningen tillämpas.</p> <p>I det här exemplet används kolumnen som andra sorteringsordningskolumn. Uppåtpilen anger att resultaten sorteras i stigande ordning, med hjälp av objekten i den valda kolumnen.</p>

Om användning av adresser i rapporter

Många rapporter kräver att adressfält används. I Oracle CRM On Demand kan du generera rapporter om adresser på två sätt, beroende på vilka dina behov är. I Aktivt ämnesområde i Oracle CRM On Demand Answers finns en adressmapp med ordet Utökad (exempelvis Faktureringsadress – Utökad) som innehåller rapportering om samtliga nio standardadressfält i Oracle CRM On Demand. Information om hur de olika fälten mappar till adressformatet för specifika länder finns i [Om länder och adressmappning](#) (på sidan 1324).

Fält som inkluderats från adressens Utökad-mapp är inte borrhingsbara i rapporter. Fältetiketter visas genomgående oberoende av landet för posterna och användarens standardföretagsland i Oracle CRM On Demand.

De flesta av de övriga adressfälten i Aktivt ämnesområde i Oracle CRM On Demand Answers (de som inte finns i Utökad-mappen) är borrhingsbara när de är inkluderade i rapporter. De fält som visas matchar de fält som associerats med användarens standardföretagsland i Oracle CRM On Demand. Däremot kanske inte alla fält visas om det land som associerats med en specifik post inte överensstämmer med användarens standardföretagsland i Oracle CRM On Demand.

Kombinera resultat från flera rapporter med hjälp av angivna åtgärder

När du valt ett ämnesområde och lagt till kolumner i en rapport kan du kombinera kriterier från ett eller flera ämnesområden med hjälp av angivna åtgärder. Med angivna åtgärder kombineras resultaten från två eller fler rapporter i en enda rapport.

Obs! Antal och datatyper för kolumner som väljs för varje komponent måste vara samma. Kolumnlängden kan vara annorlunda.

I följande tabell beskrivs angivna operatorer och vilken effekt dessa har på resultaten.

Angiven operator	Effekt på resultaten
Union	Returnerar rader utan dubletter från alla rapporter.
Union All	Returnerar alla rader från alla rapporter, inklusive dubletter.
Intersect	Returnerar rader som är gemensamma för alla rapporter.
Minus	Returnerar rader från den första rapporten som inte finns i andra rapporter.

För att kombinera resultaten från flera rapporter

- 1 Klicka på plustecknet i sektionen Avancerad på sidan Ange kriterier i Oracle CRM On Demand Answers och klicka sedan på Kombinera med liknande analys.
- 2 I dialogrutan Ämnesområde väljer du ett ämnesområde som innehåller de data du vill kombinera med kolumnerna i din rapport.
Ämnesområdet kan vara samma ämnesområde som de befintliga kolumnerna i rapporten tillhör eller ett annat ämnesområde.
Sidan Angivna åtgärder visas.
- 3 Om du vill bygga en kombinerad rapport följer du instruktionerna på skärmen.
- 4 Klicka på knappen Ställ in och välj åtgärdstyp.
- 5 Välj kolumner från urvalsområdet som du ska kombinera med den första rapporten.
- 6 Om det behövs ska du definiera de filter som är specifika för det aktuella ämnesområdet.
- 7 Lägg till ytterligare ämnesområden genom att klicka på Redigera i sektionen Angivna åtgärder och sedan välja Skapa nya kriterier.
- 8 Redigera kolumnegenskaper (formatera kolumn, sortera) för den kombinerade rapporten genom att klicka på Resultatkolumner i sektionen Angivna åtgärder.
Den här åtgärden visar resultatkolumnerna med knappar som du kan använda för att redigera format och sortera dem.

Steg 2: Skapa layouter

När du har definierat villkor är det dags att skapa en layout för rapporten. I det här steget kan du lägga till fler vyer i layouten. Dessa visas först längst ned i layouten. Du kan även lägga till delsummor och totalsummor i kolumnerna.

Det finns funktioner som du kan använda för att visa resultatet i vyerna på ett meningsfullt sätt. Du kan lägga till olika vyer av ett resultat, exempelvis diagram och tabeller där du kan klicka dig fram till mer detaljerad information, förklarande text, en lista som visar vilka filter som har använts för att avgränsa resultatet, med mera.

När du kör en ny rapport visas resultatet först i en tabell i Oracle CRM On Demand Answers med en rubrik före tabellen. Resultatet består då av en rubrikvy där namnet på rapporten visas och en tabellvy där resultatet visas med samma format, sortering och övriga alternativ som har angetts i det steg där du angav villkoren. Du kan anpassa eller ta bort de befintliga vyerna för en rapport, lägga till andra vyer och kombinera och placera vyerna där du vill på arbetsytan.

Om du tar fram flera vyer av ett resultat kan det bli lättare att identifiera trender och relationer mellan olika data. Du kan även spara en rapport med alla vyer som du har skapat.

Du definierar layouten för dina rapporter på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers. Du kan komma åt sidan Skapa layout genom att skapa en ny analys enligt beskrivningen i [Komma igång med Answers \(anpassade rapporter\)](#) (på sidan 721) eller öppna en befintlig analys i Oracle CRM On Demand Answers.

Layouten kan innehålla de vyer som visas i följande tabell.

Layout för	Beskrivning
Rubrik	Använd den här vyn om du vill inkludera rubrik och underrubrik, ett namn på resultatet och en anpassad logotyp som identifierar resultatet. Om du vill ta med hjälp som är specifik för resultatet kan du inkludera en hjälpikon som utgör en länk till information om rapporten eller resultatet på en HTML-sida eller webbplats.
Tabell	Använd den här vyn om du vill visa data i kolumnformat. Du kan välja att visa en sida med information i taget, vilket är bekvämt om resultatet innehåller mycket information, och styra sidstorlek och placering av sidnumren. Tabellerna kan ha många olika format och kan inkludera bilder, länkar med mera som du lägger till med hjälp av formaterare. När du använder tabellvyn kan du även ändra format på tabellrubrikerna.
Diagram	Använd den här vyn om du vill dra och släppa kolumner i ett diagram. Du kan bestämma själv var rubriken, förklaringen, namnen på axlarna och värdena på axlarna ska placeras. Du kan även bestämma storlek och skala på diagrammet och välja färger i en formatmall. Du kan även söka vidare i resultatet. Bland de diagramtyper som stöds finns stapeldiagram (liggande och stående), linjediagram, ytdiagram, cirkeldiagram, punktdiagram, bubbelldiagram och undertyper som 2D, 3D, absolut, kluster, staplat, kombinerat och anpassat.

Layout för	Beskrivning
Pivottabell	Använd den här vyn om du vill kunna byta plats på rad-, kolumn- och avsnittsrubriker för att få fram olika perspektiv. Du kan dra och släppa rubriker i pivotresultat, förhandsgranska dem och tillämpa inställningarna. Användarna kan navigera runt i pivottabellerna och söka vidare på underliggande information. De kan även skapa komplicerade pivottabeller som innehåller ackumulerade och fristående totalsummor intill pivotdata, vilket möjliggör mer flexibel analys. Om du vill göra resultatet interaktivt kan du placera element på sidor där användarna kan välja olika element. Element kan, precis som tabellvyn, formateras med olika anpassade formaterare.
Mätare	Använd mätarvyn om du vill visa resultatet i form av mätare, t.ex. runda mätare eller mätare som ser ut som staplar.
Aktiva filter	Använd den här vyn om du vill visa vilka filter som används för en rapport.
Statisk text	Använd den här vyn om du vill ta med statisk text i resultatet. Du kan använda HTML för att inkludera banderoller, koder, Active-X-objekt, Java-appletar, länkar, instruktioner, beskrivningar, bilder, med mera, i resultatet.
Förklaring	Använd förklaringsvyn om du vill ange vad formateringen i resultatet betyder, exempelvis betydelsen av olika färger som används på mätarna.
Kolumnväljare	Använd kolumnväljare för att låta användarna välja vilka kolumner som ska visas i en analys. På så sätt kan användarna analysera data i olika dimensioner och förändra innehållet i resultatet.
Vyväljare	Använd Vyväljaren för att välja en specifik resultatvy av de sparade vyerna. När den placeras i en infopanel visas Vyväljaren som en listruta där användarna kan välja vad de vill se.
Trattdiagram	Använd den här vyn om du vill visa ett tredimensionellt diagram där prognos och utfall visas med hjälp av volym, nivå och färg. Det är användbart när du vill spegla värden som sjunker med tiden, till exempel en säljpipeline.
Beskrivning	Använd den här vyn om du vill visa resultatet som ett eller flera stycken med text. Du kan registrera en mening med platshållare för respektive kolumn i resultatet och ange hur raderna ska särskiljas. Du kan infoga anpassad HTML eller JavaScript som anger hur informationen ska visas.
Kod	Använd den här vyn om du vill visa resultatet i en rapport som en kod eller ett märke på liknande sätt som de börskoder som löper över många webbplatser med finansinformation på Internet. Den här vyn är användbar om du vill dra uppmärksamheten till resultatet och den senaste informationen. Du kan styra vilken information som visas och hur den rullar över sidan. Den här vyn kan ha många olika format och kan inkludera bilder, länkar med mera som du lägger till med hjälp av formaterare.
Inget resultat	Använd den här vyn om du vill ange att förklarande text ska visas om rapporten inte innehåller något resultat.

Klicka på ett ämne om du vill visa steg-för-steg-instruktioner för att göra följande:

- [Lägga till rubriker i resultat](#) (på sidan 890)

- [Lägga till tabeller i resultat](#) (på sidan 891)
- [Visa resultat i diagram](#) (på sidan 893)
- [Visa resultat i pivottabeller](#) (på sidan 906)
- [Visa resultat som mätare med hjälp av mätarvyn](#) (på sidan 916)
- [Visa filter som använts för resultat](#) (på sidan 922)
- [Lägga till text i resultat](#) (på sidan 922)
- [Lägga till förklaringar i rapporter med hjälp av förklaringsvyn](#) (på sidan 925)
- [Låta användarna ändra kolumner i rapporter](#) (på sidan 925)
- [Låta användarna välja en specifik vy med vyväljaren](#) (på sidan 926)
- [Visa resultat i trättdiagram](#) (på sidan 927)
- [Lägga till beskrivande text i resultat](#) (på sidan 929)
- [Visa resultat i rullande börsgrafer](#) (på sidan 932)
- [Avisera användarna om att data saknas](#) (på sidan 935)

Lägga till rubriker i resultat

Använd vyn Rubrik om du vill lägga till en titel, en underrubrik eller en länk till en anpassad online-hjälpsida och tidsstämplat till resultatet. Rubriker och underrubriker kan formateras.

En vy för Rubrik läggs alltid till i resultaten som den första vyn.

Arbeta med en rubrikvy

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Om du vill lägga till en ny rubrikvy klickar du på knappen Lägg till vyer och väljer sedan Rubrik i listrutan Vyer.
 - Om du vill redigera en befintlig rubrikvy letar du upp rubrikvyn och klickar på knappen Redigera vy.
- 2 I textrutan Rubrik anger du texten som ska visas som rubrik.

Om du inte anger en rubrik används namnet för den sparade rapporten som rubrik. För rapporter som inte har sparats är textrutan Rubrik tom.
- 3 Om du inte vill att det sparade namnet för rapporten ska visas avmarkerar du kryssrutan Visa sparad namn.

Om kryssrutan är markerad visas det sparade namnet nedanför texten i textrutan rubrik (om den här texten finns).
- 4 (Valfritt) Om du vill visa en logobild eller annan grafik anger du sökväg för detta i textrutan Logo.

Bilden visas till vänster om rubriktexten. Bilden eller grafiken ska vara tillgänglig för alla användare som visar den här rapporten.

- 5 (Valfritt) I textrutan Underrubrik anger du texten som ska visas som underrubrik.
Texten för underrubrik kommer efter den huvudrubriken på en ny rad.
- 6 Om du vill lägga till ytterligare formatering på rubriken eller underrubriken gör du något av följande:
 - a Klicka på redigeringsknapparna till höger om dialogrutorna Rubrik och Underrubrik.
 - b Välj alternativ för teckensnitt, cell och gränser och klicka sedan på OK.

Obs! Om du anger en ny bildtext ersätter den ursprungliga rubriken eller underrubriken.
- 7 Om du vill visa rapportens genomförandedatum eller -tid väljer du ett av alternativen för tidsstämpel från listrutan Starttid.
- 8 Om du vill tillhandahålla en länk till anpassad hjälp eller annan information som rör rapporten anger du lämplig URL i textrutan Hjälp, webbadress.

Webbadressen ska vara en adress som är tillgänglig för alla användare som kommer kunna se rapporten.
- 9 När du är klar kan du spara rapporten med rubrikvyn.

Lägga till tabeller i resultat

Använd tabellvyn om du vill visa resultat i en standardtabell. Användarna kan navigera och borra nedåt i resultaten. Du kan lägga till en totalsumma och kolumnsummor, ange anpassade tabell- och kolumnrubriker samt ändra formeln eller aggregeringsregeln för en kolumn. Du kan även ändra egenskaperna för en kolumn om du vill styra utseendet och layouten för en kolumn och dess innehåll samt ange formatering som enbart ska tillämpas om kolumnen uppfyller vissa villkor.

Du kan även ange sidnumrering och antal rader per sida, visa kolumn- och tabellrubriker, använda gröna staplar och aktivera kolumnsortering. Om kolumnsortering väljs kan kolumnrubrikerna för de kolumner som kan sorteras visas något upphöjda.

En tabellvy läggs alltid till i resultaten som den andra vyn.

Totalsumman för kolumner med aggregeringsregeln Genomsnittlig skiljer sig åt mellan tabellvyn och pivottabellvyn. I tabellvyn beräknas totalsumman för en kolumn med aggregeringsregeln Genomsnittligt från databasen (en summa dividerad med ett antal). I pivottabellvyn visas summan som genomsnittet av raderna i resultatuppsättningen.

Obs! Ändringar som görs i kolumnerna i tabellvyn (exempelvis kolumnformat, kolumnordning, sortering, formler) visas på sidan Definiera kriterier och ändringar på sidan Definiera kriterier visas i tabellvyn.

Arbeta med en tabellvy

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:

- Om du vill lägga till en ny tabellvy klickar du på knappen Lägg till vyer och väljer Tabell i listrutan Vyer.
- Om du vill redigera en befintlig tabellvy letar du upp tabellen och klickar sedan på knappen Redigera vy för tabellvyn.

Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.

- 2 Om du vill visa knapparna för att arbeta med varje kolumn för sig markerar du kryssrutan för rubrikverktygsfält med resultat i listrutan till höger om Visa.
- 3 Om du vill ange sorteringsordning för en eller flera kolumner som visas i en rapport klickar du på knappen Sortera efter en kolumn.

Du kan sortera resultaten för fler än en kolumn. Om du väljer flera kolumner visas ordningen på knappen Sortera efter. Mer information om sortering finns i [Sortera och ordna om kolumner](#) (på sidan 885).

- 4 Utför följande åtgärder om du vill ange summor:

- Klicka på knappen Totalsumma överst om du vill lägga till en totalsumma och kontrollera att alternativet Rapportbaserad summa har markerats. (Klicka på knappen Totalsumma igen om du vill att menyn ska visas med det här alternativet.)
- Om du vill lägga till summan för en enskild kolumn klickar du på knappen Totalt per för kolumnen och kontrollerar att alternativet Rapportbaserad summa har markerats. (Klicka på knappen Totalt per igen för den enskilda kolumnen om du vill att menyn ska visas med det här alternativet.)

Obs! Knappen Totalsumma per visas enbart för kolumner som det går att *summera per*. Detta är normalt en kolumn med upprepade värden som summeras. Om alternativet Rapportbaserad totalsumma inte valts beräknas totalsumman i systemet baserat på hela resultatuppsättningen, innan några filter tillämpas på måtten.

- 5 Klicka på knappen Redigera knapp om du vill lägga till anpassade rubriker eller redigera formeln för en kolumn.

Dialogrutan Redigera kolumnformel visas där du kan utföra följande åtgärder:

- Markera kryssrutan Anpassade rubriker om du vill ange anpassade rubriker och ange den nya rubriktexten på rätt plats.
- Ange den redigerade formeln för kolumnen i textrutan Kolumnformel.
- Om du vill ändra aggregeringsregeln för kolumnen väljer du ett alternativ i listrutan Aggregeringsregel.
- Klicka på fliken Platshållare om du vill kombinera flera värden eller värdeintervall från en viss kolumn i platshållare. Lägg sedan till och ange namn på platshållarna.

Alla förekomster av de olika värden som utgör platshållaren i resultatuppsättningen ersätts av platshållarnamnet. Aggregeringar utförs även.

- 6 Klicka på knappen Kolumnegenskaper om du vill redigera egenskaperna för en kolumn eller ange formatering som ska tillämpas om innehållet i kolumnen uppfyller vissa villkor.

Dialogrutan Redigera kolumnformat visas där du kan göra urval:

- Information om hur du formaterar kolumner och lägger till villkorsstyrd formatering finns i [Redigera kolumnegenskaper](#) (på sidan 870).

7 När du är klar kan du spara rapporten med tabellvyn.

Om du vill ange sidnummer och antal rader per sida, visa kolumn- och tabellrubriker, använda gröna staplar och aktivera kolumnsortering.

- 1** Klicka på knappen Redigera egenskaper för tabellvyn högst upp på arbetsytan i tabellvyn.
- 2** Gör önskade val.

Visa resultat i diagram

Använd diagramvyn när du vill placera kolumner i ett diagram och anpassa rubriken, förklaringsplatserna, axelrubrikerna, dataetiketterna, storleken och skalan. Du kan välja typen av diagram, till exempel kurvdiagram eller stapeldiagram, diagramundertypen, till exempel tvådimensionell, samt formatet på kolumnerna, till exempel formen och fyllnadsmönstret. Du kan också ange kantlinjer, färger och andra egenskaper. Användare kan borra nedåt i resultaten i diagramvyn.

Bland de diagramalternativ som kan väljas finns ytdiagram, stapeldiagram, bubbelldiagram, linjediagram och andra typer. Bland undertyperna finns 2D, 3D, absolut, kluster, staplat, kombinerat och anpassat.

I det här avsnittet beskrivs hur det går till att arbeta med diagram. Det innehåller följande information:

- Diagram för Oracle CRM On Demand Answers
- Knappar i diagramvyn i Oracle CRM On Demand Answers
- Grundläggande diagramkomponenter

Avsnittet innehåller information om följande uppgifter:

- Lägga till och ändra diagramvyer
- Ange allmänna egenskaper för en diagramvy
- Styra visningen av rutnätet i diagramvyer
- Ange platsen för förklaringar i en diagramvy
- Ange färger på bakgrunden, texten och kantlinjerna i diagramvyer
- Välja vilka kolumner som ska visas som axlar i diagramvyer
- Ställa in axelskalningsalternativen i diagramvyer
- Redigera skalkmarkörer i diagramvyer
- Skapa linjeskalkmarkörer
- Skapa intervallskalkmarkörer
- Ange avancerade inställningar för intervall- och linjevärden
- Ange rubriker och etiketter för axel i diagramvyer

- Ange axelrubriker i diagramvyer
- Ange vad som ska hända när en användare klickar på ett diagram
- Formatera utseendet på en diagramserie
- Välja dataetiketter i cirkeldiagram

Obs! I Oracle CRM On Demand Answers används en diagrammotor från en tredje part. Diagramtypen, storleken och antalet element i diagrammet kan påverka om axlar eller förklaringar visas. Visningen av axlar eller förklaringar begränsas av det tillgängliga utrymmet på sidan i webbläsaren. Ibland kan du få axlar och förklaringar att visas i diagrammet genom att justera bredden och höjden.

Diagram för Oracle CRM On Demand Answers

I följande tabell beskrivs de diagram som finns i listrutan Diagram och hur de ska användas. Alla typer av diagram passar inte för alla typer av data. Standarddiagrammet är ett diagram med stående staplar.

Diagramtyp	Beskrivning
Område	<p>Ett ytdiagram påminner om ett linjediagram, men ytorna under linjerna är ifyllda. I ytdiagram visas den andel av helheten som respektive variabel står för.</p> <p>Ytdiagram är praktiska när du vill observera ändringar i ackumulerade värden eller procentsatser under en viss tid. Du kan till exempel jämföra grupper i vissa mätningar, som utfall, och visa grupptendenser.</p>
Stapeldiagram med liggande staplar	<p>Använd ett stapeldiagram med liggande staplar när du vill jämföra fakta genom att visa staplarna vågrätt.</p> <p>Stapeldiagram med liggande staplar är praktiska när du vill jämföra skillnader mellan likadana objekt. Du kan till exempel jämföra konkurrerande produktförsäljningar, samma produktförsäljning under olika perioder eller samma produktförsäljningar på olika marknader.</p>
Bubbeldiagram	<p>Ett bubbeldiagram är en variant på punktdiagram där dataelementen visas som cirklar (bubblor). Tre variabler visas i två dimensioner i ett sådant diagram. Ett värde utgörs av cirkelns placering på x-axeln, ett annat värde utgörs av cirkelns placering på y-axeln och ett tredje värde utgörs av cirkelns relativa storlek.</p> <p>Bubbeldiagram är praktiska när du vill visa data med tre variabler och visa ekonomisk information under en period.</p> <p>Tips! Om du vill skapa ett bubbeldiagram ritas du ut en variabel (faktauppgift) på x-axeln, en annan på y-axeln och en tredje på axeln för bubblans radie. Dessa tre uppgifter ritas ut för de val som görs på nivåaxeln.</p>
Stapeldiagram med stående staplar	<p>I ett diagram med stående staplar jämförs data med hjälp av lodräta kolumner.</p> <p>Stapeldiagram med stående staplar är praktiska när du vill jämföra skillnader mellan likadana objekt.</p>

Diagramtyp	Beskrivning
Linjediagram	<p>Ett linjediagram kan användas för att rita ut flera fakta.</p> <p>Linjediagram är användbara när du vill visa mönster och trender i dina data.</p>
Kombinerat linje- och stapeldiagram	<p>Ett kombinerat linje- och stapeldiagram visar två uppsättningar värden med olika intervaller: en uppsättning som staplar och en som linjer som överlappar staplarna.</p> <p>Det kombinerade linje- och stapeldiagrammet är användbart när du vill visa trendrelationen mellan två datauppsättningar.</p> <p>Tips! Du kan ange en valfri blandning av staplar och kolumner, men det måste finnas minst en av varje. Du kan ange att alla kolumner ska vara linjer, men vill du bara använda staplar använder du istället ett stapeldiagram. (Om du bara väljer staplar för diagramtypen kan vissa kolumner ritas som linjer.)</p>
Paretodiagram	<p>Paretodiagram är en form av stapeldiagram och linjediagram som visas kriterier i fallande ordning. I diagramtypen visar linjen en ackumulerad procentsumma.</p> <p>Paretodiagram är användbara när du vill identifiera betydelsefulla element, till exempel det bästa och det sämsta eller det största och det minsta.</p>
Cirkeldiagram	<p>I ett cirkeldiagram visas data som procentsatser av en helhet.</p> <p>Cirkeldiagram är användbara när du vill jämföra delar av en helhet, till exempel försäljningen per region eller distrikt.</p>
Radardiagram	<p>I ett radardiagram visas samma information som i ett stapeldiagram, men data visas i stället som att de strålar ut från diagrammets mitt. Varje dataelement har sin egen värdeaxel.</p> <p>Radardiagram är praktiska när du undersöker hur data överlappar och distribueras.</p>
Punktdiagram	<p>I ett punktdiagram visas x- och y-värden som diskreta punkter i ett rutnät. Punkterna ritas på grundval av två beroende variabler. Ett punktdiagram gör att du kan rita stora mängder datapunkter och undersöka hur de fördelas över mätområdet.</p> <p>Punktdiagram är användbara när du vill studera relationer och trender i stora mängder data.</p> <p>Tips! Om du vill skapa ett punktdiagram ritas du ut en faktauppgift på x-axeln och en annan på y-axeln. Faktauppgifterna ritas ut för val på nivåaxeln.</p>
Stegdiagram	<p>Ett stegdiagram påminner om ett linjediagram. Det kan också användas för att rita ut flera faktauppgifter.</p>

Diagrammens undertyper i den nedrullningsbara listan Typ bestäms av diagramtypen. Alla diagramtyper har inte undertyper, till exempel bubbeldiagram och radardiagram. Standardvärdet för undertypen är 3D om den är tillgänglig. Beroende på diagramtypen kan undertyperna omfatta följande:

- Ytdiagram: 3D och 2D
- Stapeldiagram: 3D, 2D, 3D staplat och 2D staplat
- Linjediagram: 3D och 2D
- Paretodiagram: 3D och 2D
- Cirkeldiagram: 3D och 2D
- Punktdiagram: punkter och punkter med linjer
- Stegdiagram: 3D och 2D







Diagramtypen bestämmer också vilka format som är tillgängliga i den nedrullningsbara listan Format. Alla diagramtyper har inte format. Standardformatet är helt fylld om alternativet är tillgängligt. Beroende på diagramtyp kan formaten omfatta följande:

- Ytdiagram: hel fyllning och mönsterfyllning
- Stapeldiagram: rektangel, cylinder, lutning, triangel, romb, mönsterfyllning
- Linjediagram: rektangel, cylinder, lutning, triangel, romb, mönsterfyllning
- Paretodiagram: rektangel, cylinder, lutning, triangel, romb, mönsterfyllning
- Cirkeldiagram: hel fyllning och mönsterfyllning

Knappar i diagramvyn i Oracle CRM On Demand Answers

Knapparna överst på diagramsidan ger tillgång till olika diagraminställningar. I tabellen nedan beskrivs knapparna och inställningarna.

Diagramvyknapp	Beskrivning
----------------	-------------

Diagramvyknapp	Beskrivning
	Allmänna diamegenskaper. Ställer in egenskaperna för diagrammet, till exempel rubriken, var dataetiketterna visas och diagramstorleken.
	Rubriker och etiketter för axel. Anger hur axelrubrikerna och dataetiketterna längst ned i och till vänster om diagrammet ska visas.
	Axelskalning. Ställer in egenskaperna för skalan på axlarna, antalet skalstreck och skaltypen.
	Fler diagramalternativ. Fler alternativ, till exempel följande: <ul style="list-style-type: none"> ■ Hur rutnätet i diagrammet visas ■ Var förklaringen visas och förklaringens storlek ■ Färg på bakgrund, text och kantlinjer ■ Vad som händer när användare klickar på diagrammet, till exempel när användare borrar nedåt eller navigerar automatiskt till en relaterad rapport eller webbplats
	Formatera diagramdata. Gör att du kan formatera utseendet på diagrammet, till exempel färgen, linjebredden och linjesymboler.
	Avancerade egenskaper. I cirkeldiagram kan du välja alternativ för dataetiketterna.

Grundläggande diagramkomponenter

Du kan definiera de grundläggande komponenterna i ett diagram. I tabellen nedan beskrivs komponenterna du kan anpassa.

Obs! Vissa komponenter är bara tillgängliga för vissa diagramtyper. Ett cirkeldiagram har till exempel inga axlar. Typen av diagram bestämmer vilka komponenter som är tillgängliga.

Diagramkomponent	Beskrivning
Mätningsetiketter	Styr placeringen och formateringen på kolumnrubrikerna i sektionen Mätningar. Det bidrar även med funktioner för summering och sortering. Om det bara finns en mätning kan du utesluta det här elementet.
Förklaring	Du kan ange var förklaringen ska visas och om den ska kunna förkortas.
Axlar	Den vågräta och den lodräta linje där diagrammets skala visas. Du kan specificera diagrammets axlar.

Diagramkomponent	Beskrivning
Rutnät	Rutnätet gör att du kan hänvisa till en punkt i diagrammet från axlarna. Du kan ange rutnätets färg.
Skalningsmarkörer	Anger diagrammets skala. Du kan ange egenskaper, till exempel plats, storlek, färg, linjebredd och omfattning.
Borrning	Visar mer information. Du kan ange om och hur en användare ska kunna borra nedåt för att få tillgång till mer information om uppgifterna i diagrammet.
Rubrik	Anger diagrammets rubrik.
Rubrik, etiketter och gräns för axlar	Anger om och hur rubrikerna och skaletiketterna ska visas på axlarna.
Diagramserier	Formatelement för utseendet på en diagramserie, till exempel färgen, linjebredden och linjesymbolerna. Du kan också använda rollbaserad formatering, till exempel en viss färg när en position i serien är lika med ett visst värde.
Skalstreck	Delar upp skalmarkörerna på axeln för att förbättra detaljerna.
Dataetiketter	Visar de numeriska värdena på data när du placerar muspekaren på en punkt i diagrammet.

Lägga till och ändra diagramvyer

I proceduren nedan beskrivs hur du lägger till och ändrar en diagramvy.

Obs! Om du väljer ett diagram som inte är kompatibelt med resultatet visas inget resultat.

Så här lägger du till och ändrar en diagramvy

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Om du vill lägga till en ny diagramvy klickar du på Lägg till vyer och väljer sedan Diagram.
 - Om du vill redigera en befintlig diagramvy klickar du på knappen Redigera vy för diagramvyn.
 Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.

- 2 Välj värden i fälten för diagram, typ och format.

Valet i diagramfältet, till exempel cirkeldiagram eller linjediagram, bestämmer vilka alternativ som visas för typ och format. För vissa diagram finns det bara ett standardalternativ för typ eller format.

När du gör dina val i listrutorna ändras diagramvyn för att avspegla de alternativ som du väljer.

Tips! Du kan lägga till kolumner i diagrammet på diagramvysidan genom att klicka på fältnamnet för varje kolumn i Aktivt ämnesområde. Du kan också gå till sidan Ange kriterier och där lägga till fler kolumner. Alla kolumner du lägger till på diagramvysidan läggs också till i den övergripande rapporten: kolumnerna visas på sidan Ange kriterier och även i andra vyer samt på diagramvysidan. Om du vill ta

bort en kolumn från diagrammet måste du gå till sidan Ange kriterier och klicka på Ta bort kolumn för kolumnen.

- 3 Använd knapparna överst på diagramvysidan när du vill ange ytterligare diagraminställningar.
- 4 Klicka på Rita om när du vill se effekten av ändringarna.
Du kan när som helst klicka på Rita om när du vill uppdatera diagramvyn.
- 5 Om du vill ta bort ändringarna och börja om med det ursprungliga diagrammet klickar du på Återställ standard.
- 6 Om du vill ändra storlek på diagrammet använder du de lodräta och vågräta skjutreglagen.
- 7 Spara rapporten.

Ange allmänna diamegenskaper i diagramvyer

Du kan ange allmänna egenskaper för diagrammet, till exempel en rubrik och hur dataetiketterna ska visas.

Dataetiketter aktiveras som standard när 2D-diagram väljs.

Standardinställningen för ett diagram är att storleken på alla elementen i diagrammet justeras i höjd och bredd så att de får plats i det tillgängliga utrymmet. Proportionen mellan diagrammets höjd och bredd behålls när storleken på diagrammet ändras. Storleken på diamelementen ändras automatiskt. Den ändrade storleken baseras på utrymmet i diagrammet. Du kan ange en fast storlek för diagrammet i dialogrutan Allmänna diamegenskaper. Den fasta storleken åsidosätter standardstorleken.

Obs! Ett diagram kan öka avsevärt i storlek om antalet poster i diagrammet blir väsentligt fler.

Anta att du till exempel skapar en rapport som visar försäljningen av tre produkter och skapar ett diagram över resultatet där produktförsäljningen visas som tre kolumner, och diagrammet upptar en fjärdedel av sidans yta. Om rapporten körs vid ett senare tillfälle och sex produkter då ingår i resultatet kommer diagrammet att bli dubbelt så brett, eller uppta cirka hälften av sidan, så att de enskilda kolumnerna i diagrammet fortfarande har samma bredd.

Diamelementens storlek ändras vid behov för att rymmas i diagrammet. Utifrån föregående exempel fortsätter diagrammet uppta cirka en fjärdedel av sidan och kolumnernas storlek ändras så att de rymms i det tillgängliga utrymmet.

Så här anger du allmänna egenskaper för en diagramvy

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Allmänna diamegenskaper:



- 2 Välj alternativ i dialogrutan Allmänna diamegenskaper och klicka på OK.
Diagramvyn uppdateras. Diagrammets storlek kan eventuellt ändras enligt de valda alternativen.

Styra visningen av rutnät i diagramvyer

Du kan bestämma om du vill att ett rutnät ska visas i diagrammet och ange färg på rutnätet.

Så här styr du visningen av rutnät i en diagramvy:

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Fler diagramalternativ:



- 2 Klicka på fliken för rutnät i dialogrutan Fler diagramalternativ, välj alternativ och klicka på OK.
Diagramvyn förnyas.

Ange förklaringens placering i diagramvyn

Du kan ange var förklaringen ska visas och ställa in alternativen för förklaringens storlek.

Så här anger du förklaringens placering i en diagramvy:

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Fler diagramalternativ:



- 2 Klicka på fliken Förklaringar i dialogrutan Fler diagramalternativ, välj alternativ och klicka på OK.
Diagramvyn uppdateras. Diagrammets storlek kan eventuellt ändras enligt de valda alternativen.

Ange färger på bakgrunden, texten och kantlinjerna i diagramvyer

Du kan ange färg på bakgrunden, texten och kantlinjeren i diagrammet.

Så här anger du bakgrunden, texten och kantlinjerna i en diagramvy

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Fler diagramalternativ:










- 2 Klicka på fliken för kantlinjer och färger i dialogrutan Fler diagramalternativ, välj alternativ och klicka på OK.
Diagramvyn förnyas.

Välja kolumner att visa som axlar i diagramvyn

Du kan välja vilka kolumner som ska visas i diagrammet och vilka axlar som ska representera kolumnerna. I Oracle CRM On Demand Answers visas en matris med alternativ. Till vänster visas kolumnerna och överst visas axeltyperna för diagramtypen du använder. Du kan också ange om mätetiketter ska visas för data som visas på en axel.

Vilka axlar som är tillgängliga ändras beroende på typen av diagram som har valts i diagramlistan. Knapparna för diagramaxlarna i diagramvyn beskrivs i tabellen nedan.

Diagramaxelknapp	Axel
	Anger att den valda kolumnen ska vara en nivåaxel som används till punkt- och bubbelldiagram.
	Anger att den valda kolumnen ska vara den vågräta axeln.
	Anger att den valda kolumnen ska vara den lodräta axeln. I ett radardiagram är detta faktoraxeln.
	Anger om den valda kolumnens värden ska visas i diagramförklaringen.
	Anger att den valda kolumnen ska vara en överlappande axel. Alternativet gäller kombinerade linje- och stapeldiagram.
	Anger att den valda kolumnen ska vara basaxeln. Alternativet gäller bubbelldiagram.
	Anger att den valda kolumnen ska vara en axel för cirkeldiagramsvärden. I ett radardiagram är detta radaraxeln.

Så här väljer du de kolumner som ska visas som axlar i en diagramvy:

- 1 I kolumnområdet till vänster om diagrammet klickar du i lämplig kryssruta för en av axelknapparna så att den kolumnen visas som motsvarande axel i diagrammet.
Axelknapparna ändras beroende på vilken typ av diagram som har valts i listrutan Diagram.
- 2 Lägg till en kolumn i diagrammet genom att klicka på kolumnen i urvalsområdet och sedan ställa in den som en axel.
Det motsvarar att lägga till kolumnen i rapporten på sidan Definiera kriterier.
- 3 Klicka på Rita om för att förnya diagramvyn.

Ställa in axelskalningsalternativen i diagramvyer

Du kan ställa in axelgränserna, skalstrecken, skaltypen och egenskaperna för skalmarkörerna.

Så här anger du skalningsalternativ för axlarna i en diagramvy:

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Axelskalning:



- 2 Gör markeringarna i dialogrutan Axelskalning och klicka på OK.

För diagram med numeriska axlar bestämmer inställningarna av axelskalningen hur skalan väljs:

- När du väljer Standard väljer Oracle CRM On Demand Answers skalan och ger axeln värdet noll för positiva värden.
- När du väljer Zooma till dataintervall väljer Oracle CRM On Demand Answers skalan. Värdeintervallet på axeln utvärderas och minimi- och maximivärden för skalan väljs. Funktionen är praktisk när diagrammet innehåller stora värden som ligger väldigt nära varande. Värdena zoomas in i diagrammet för att det ska gå lättare att se skillnaderna.
- Du kan även ställa in skalvärdena manuellt på specifika tal.

Diagramvyn uppdateras. Diagrammets storlek kan eventuellt ändras enligt de valda alternativen.

Redigera skalmarkörer i diagramvyn

Skalmarkörer är närliggande linjer eller skuggade bakgrunder som markerar viktiga punkter, tröskelvärden, intervall och så vidare. Linjerna eller områdena går att använda till en eller flera axlar, beroende på diagramtyp. Linjerna visas i förgrunden, medan skuggningarna visas i bakgrunden.

Obs! I vissa diagramtyper, till exempel cirkeldiagram, används inte skalmarkörer.

I följande procedur beskrivs de allmänna stegen för att redigera en skalningsmarkör.

Så här redigerar du skalmarkörer i en diagramvy:

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Axelskalning:



- 2 Klicka på Redigera skalmarkörer i dialogrutan Axelskalning.

- 3 Lägg till den första skalmarkören genom att klicka på Lägg till i dialogrutan Skalmarkörer. Välj sedan alternativ för markören.

Bland de avancerade alternativen ingår att ställa in skalan på ett statiskt värde, ett särskilt kolumnnamn eller enligt resultatet av en SQL-fråga. Mer information om de typer av skalmarkörer som finns och hur du använder de avancerade alternativen finns i efterföljande procedurer.

- 4 Klicka på OK för att stänga dialogrutorna.

Diagramvyn uppdateras. Diagrammets storlek kan eventuellt ändras enligt de valda alternativen.

Så här skapar du en skalningsmarkör med streck:

- 1 Välj alternativet för streck i fältet Typ i dialogrutan Skalmarkörer.

- 2 Ange en bredd i den tredje kolumnen.

Värdet avser streckets tjocklek i pixlar.

- 3 Ange streckets placering i den fjärde kolumnen.

Placeringen anger var linjen placeras på axeln. Om till exempel den vänstra axeln har värden från 0 till 100 och du anger placeringen 40 visas en vågrät linje genom graderingen 40 på den lodräta axeln.

- 4 Ange färgen på strecket.

- 5 Ange en rubrik för strecket.

Rubriken visas när en användare placerar muspekaren på linjen i diagrammet och i förklaringen.

- 6 Klicka på OK.

Så här skapar du en skalningsmarkör i form av ett intervall:

- 1 Välj Intervall i fältet Typ i dialogrutan Skalmarkörer.

- 2 Ange intervallets lägsta värde i den tredje kolumnen.

- 3 Ange intervallets högsta värde i den fjärde kolumnen.

Obs! Du måste ange värdet som visas på samma axel som intervallet. Om till exempel den vänstra axeln har värden från 0 till 100 och du anger 20 för lågt och 40 för högt visas bakgrunden mellan värdena i färgen du har angett.

- 4 Ange färgen på intervallet.

- 5 Ange en rubrik för intervallet.

Rubriken visas i förklaringen.

- 6 Klicka på OK.

Ange avancerade inställningar för intervall- och linjevärden

Alternativen för värdena är ett statistiskt värde, ett värde som kommer från en kolumn i rapporten och ett värde som har sitt ursprung i en SQL-fråga.

Så här anger du en avancerad inställning:

- 1 Klicka på egenskapsknappen bredvid fältet där du vill ange det avancerade alternativet.
- 2 Välj något av följande alternativ.
 - **Statistiskt värde.** Ange en numerisk ökning.
 - **Variabeluttryck.** Det här alternativet baseras på resultatet för en session och presentationsvariablerna. Det här alternativet är begränsat eftersom de flesta sessions- eller presentationsvariabler eventuellt inte är relaterade till värden i diagrammet.
 - **Kolumnnamn.** Välj en kolumn som ökningen ska baseras på.
 - **SQL-fråga.** Det här alternativet baseras på resultatet för en SQL-fråga. Resultatet kan vara en tabell, men det är endast cellvärdet för den första raden och den första cellen som tillämpas.
- 3 Klicka på OK.

Ange rubriker och etiketter för axel i diagramvyn

Du kan ange följande för en diagramvy:

- Om axelrubrikerna och dataetiketterna ska visas längst ned och till vänster om diagrammet
- Om etiketterna ska roteras för att rymmas i diagrammet
- Den högsta etikettlängden
- Texten i etiketten om den är en annan än standardtexten

Obs! Om du ändrar storlek på ett diagram kan axeletiketterna påverkas.

Så här anger du en axelrubrik i en diagramvy:

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Rubriker och etiketter för axel:



- 2 Välj alternativ i dialogrutan Rubriker och etiketter för axel och klicka på OK.

Diagramvyn förnyas.

Obs! När du anger gränsen för en etikettlängd anger du hur många tecken en etikett kan innehålla. Tre punkter (...) visas där extra tecken har tagits bort.

Ange vad som händer när en användare klickar på ett diagram

Du kan ange vilken typ av interaktion som ska ske om en användare klickar på ett diagram. Följande typer av interaktion finns att välja mellan.

- **Borra.** Gör att användare kan borra ned till mer detaljerad information. Detta är standardhändelsen om en sökväg för borrningen har konfigurerats automatiskt. Om det inte finns någon sökväg ställer du in en via Navigera.
- **Navigera.** Gör att användaren kan navigera till en annan sparad rapport eller infopanel.
- **Ingen.** Inaktiverar borrning och navigering från diagrammet.

Så här anger du vad som ska hända när en användare klickar på ett diagram

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Fler diagramalternativ:



- 2 Klicka på fliken Interaktion i dialogrutan Fler diagramalternativ och välj alternativ.
- 3 Klicka på OK.

Formatera utseendet på en diagramserie

Genom att formatera en diagramserie kan användare anpassa enskilda seriekomponenter. Formateringen baseras på komponenternas placering. Användare kan formatera utseendet på en diagramserie, till exempel färgen, linjebredd och linjesymbolerna.

Anta till exempel att stapeln har position 1 och linjen position 2 i ett kombinerat linje- och ett stapeldiagram som innehåller två dataserier. Användarna kan då ändra färgen på stapeln, bredden på linjen och den symbol som representerar datapunkterna. Användarna kan även tillämpa regelbaserad formatering, till exempel genom att ange att en viss färg ska användas när en series position är lika med ett viss värde.

Så här formaterar du utseendet på en diagramserie

- 1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Serieformatkontroll:



- 2 Välj alternativ i dialogrutan Serieformatkontroll.

Alternativen i dialogrutan Serieformatkontroll beror på diagramtypen. Exempel:

- Om du vill anpassa en serie avmarkerar du kryssrutan Använd standard.
- Om du vill återställa en serie till standardvärdena markerar du kryssrutan Använd standard igen.
- Om du vill lägga till en ny formatstyrning klickar du på knappen Lägg till. Även om inte den här serien används i det aktuella diagrammet kommer den att användas om det behövs (till exempel vid borrning).
- Om du vill återställa alla serier till deras standardvärden klickar du på knappen Rensa alla.
- Om du vill ändra färgerna klickar du i färgrutan för att öppna dialogrutan med färgväljaren.

- Om du vill ändra andra serieattribut klickar du på en flik och väljer stapel- eller linjeattributen.

3 Klicka på OK.

Välja alternativ för dataetiketter i cirkeldiagram

Dataetiketter visas när en användare placerar muspekaren på element i cirkeldiagram. Du kan ange hur värdena ska visas och vad dataetiketterna ska visa. Du kan visa värden i procent av summan eller som faktiska värden. Dataetiketter kan innehålla bara värdet eller namnet eller båda.

Beroende på ditt val kan diagrammets storlek behöva ändras för att etiketterna ska kunna visas.

Så här väljer du dataetiketter i cirkeldiagram

1 Klicka på följande knapp överst på diagramvysidan när du vill öppna dialogrutan Diagramtypen Special:



2 Välj alternativ för värdet och dataetiketten i dialogrutan Diagramtypen Special och klicka på OK.

Visa resultat i pivottabeller

Pivottabellvyn är en interaktiv vy där du kan rotera raderna, kolumnerna och rubrikerna för att få fram olika perspektiv på informationen. Det går att navigera i pivottabellerna och få fram mer detaljerade data, vilket är användbart särskilt i samband med trendrapporter.

I det här avsnittet beskrivs pivottabellplaceringarna och det innehåller också instruktioner om hur följande uppgifter går till:

- Lägga till och ändra pivottabellvyer
- Använda nedrullningsbara listor för flera sidor i pivottabeller
- Ersätta standardaggregeringsreglerna i pivottabeller
- Lägga till formatering i pivottabeller
- Visa löpande summor i pivottabeller
- Visa objekt som relativa värden i pivottabeller
- Använda beräkningar i pivottabeller
- Bygga beräkningar i pivottabeller

Pivottabellpositioner

När du lägger till eller ändrar en pivottabell visas kolumnerna i rapporten som element i pivottabellmallen.

I tabellen nedan beskrivs pivottabellpositionen.

Element	Beskrivning
Sidor	Visar ett interaktivt framtaget resultat där användaren kan välja vilka data som ska visas. Värdena i de kolumner som visas på sidorna används som inledande filterkriterier. Värdena visas i en listruta där de kan väljas. Utifrån vad som väljs visas sedan en pivottabell (bestående av de sektioner, kolumner, rader och mätningar som har definierats i tabellen).
Sektioner	Anger inledande filterkriterier. För varje värde i kolumnen Sektion visas en unik pivottabell bestående av de kolumner, rader och mätningar som anges i pivottabellen.
Kolumner	Visar ett element i kolumnformat. Pivottabeller kan innehålla flera kolumner.
Rader	Visar ett element i radformat. Pivottabeller kan innehålla flera rader.
Mätningar	Fyller i den sektion av en pivottabell som innehåller översiktsdata. Elementen i mätningområdet sammanställs baserat på elementen i sid-, sektions-, rad- och kolumnfälten. Varje värde i mätningselementet motsvarar en sammanställning av data från snittet mellan källraderna och källkolumnerna. Etikettelementet för mätningar visas i kolumnområdet som standard och styr placeringen och formateringen på kolumnrubrikerna i sektionen Mätningar. Det bidrar även med funktioner för summering och sortering. Om det bara finns en mätning kan det här elementet uteslutas.
Exkluderad	Exkluderar kolumner från pivottabellresultat. En kolumn som läggs till som kriterier för rapporten när pivottabellen har skapats läggs till som exkluderad.

Lägga till och ändra pivottabellvyer

I proceduren nedan beskrivs hur du lägger till och ändrar en pivottabellvy.

Så här lägger du till eller ändrar du en pivottabellvy:

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Om du vill lägga till en ny pivottabell klickar du på Lägg till vyer och väljer sedan Pivottabell.
 - Om du vill redigera en befintlig pivottabellvy letar du upp tabellen och klickar sedan på knappen för pivottabellvyn.

Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.
- 2 Om du vill visa pivottabellmallen och knapparna för att arbeta med varje kolumn för sig markerar du kryssrutan Visa kontroller.

Pivottabellmallen visas på arbetsytan.

- 3 Dra och släpp rapportens kolumner, som visas som element i pivottabellen, på önskade platser i pivottabellmallen.
- 4 Markera kryssrutan Visa resultat för att förhandsgranska pivottabellen.
Du kan klicka på länken Visa resultat om du vill förnya resultatet.
- 5 Markera kryssrutan Visa pivotresultat i diagram om du vill lägga till en diagramvy intill pivottabellen.
Information om diagramvyn finns i [Visa resultat i diagram](#) (på sidan 893).
- 6 Om du vill ändra diagrammets placering i förhållande till pivottabellen kan du välja placeringen i listan med diagrampositioner.
Du kan även välja att bara visa diagrammet och dölja tabellen genom att välja Endast diagram i listan.
- 7 Om du vill sortera resultatet klickar du på knappen Sortera efter för den kolumn som du vill sortera resultatet efter.
Knappen ändras så att sorteringsordningen framgår:
 - En uppil indikerar stigande ordningsföljd.
 - En nedpil indikerar fallande ordningsföljd.Mer information om sortering finns i [Sortera och ordna om kolumner](#) (på sidan 885).
- 8 Utför följande åtgärder om du vill lägga till summor:
 - a För summor i områdena för sidor, sektioner, rader och kolumner klickar du på knappen Summor och gör ett val:
 - Om du inte vill ha några summor klickar du på Ingen. Knappen Summor visas med vit bakgrund (standard).
 - Om du vill visa summan före eller efter dataposterna väljer du Före eller Efter. Om du till exempel lägger till en summa på en rad som innehåller regioner och väljer alternativet Före visas summan före de enskilda distrikten i regionen.
 - b För summor i mätningområdet klickar du på knappen Fler alternativ för den rad eller kolumn som ska summeras. Välj sedan Aggregeringsregel och ett värde och se till att alternativet Rapportbaserad summa har valts.
Obs! Om alternativet Rapportbaserad summa inte har markerats beräknar Oracle CRM On Demand Answers summan på grundval av hela resultatuppsättningen innan värdena eventuellt filtreras.
Beroende på var det här elementet är placerat visas summorna för de översiktsdata som representeras av mätningselementen som en kolumn eller en rad. Kolumn- och radsummor innehåller etiketter.
Om knappen Summor är nedtonad visas inga summor.
- 9 Om du vill arbeta med fler alternativ för en kolumn, mätning eller rad klickar du på knappen Fler alternativ och väljer ett alternativ i listrutan.

10 Om du vill formatera etiketter eller värden för en kolumn klickar du på knappen Summor eller på knappen Fler alternativ och väljer lämpligt formateringsalternativ.

11 Spara rapporten.

Använda flera listrutor för sidor i pivottabeller

Om du placerar flera attribut i sidområdet i en pivottabell kan du skapa flera listrutor. När användarna visar pivottabellen ser de en listruta för varje attribut i stället för en sammanslagen lista med attribut placerad i sidrubriken (vilket är standard).

Om du till exempel lägger till Region och Varumärke i sidområdet kan användaren välja en viss region i listrutan Region och visas data enbart för den regionen i stället för att visa regioner sammanslagna med varumärken.

Så här skapar du en fristående listruta i en pivottabell i Oracle CRM On Demand Answers:

- 1** Dra och släpp önskade attribut i sidområdet.
- 2** Klicka på knappen Fler alternativ för nästa attribut i sidlayoutområdet.
- 3** Välj alternativet i Påbörja ny listruta för sidan.

Listrutan för attributet visas ovanför förhandsgranskningsvyn av pivottabellen.

Du kan skapa listrutor för andra attribut i sidområdet. När rapporten sparas är listrutorna tillgängliga för de användare som har tillgång till rapporten.

Åsidosättande av standardregler för aggregering i pivottabeller

Du kan åsidosätta standardregeln för aggregering av en mätning som har angetts av den som ursprungligen skapade rapporten eller av systemet.

Så här åsidosätter du standardregeln för aggregering av en mätning i en pivottabell:

- 1** Klicka på knappen Fler alternativ för den mätning vars aggregeringsregel du vill åsidosätta.
- 2** Välj alternativet Aggregeringsregel och välj sedan den regel som ska tillämpas.

Lägga till formatering i pivottabeller

Du kan använda gröna staplar och kosmetisk formatering i en pivottabell. Du kan även anpassa utseendet på sektioner, rader, kolumner, mätning och innehållet i dessa element.

Du kan till exempel specificera alternativ för teckensnitt, celler, kantlinjer och formatmallar för sektioner, värden och mätetiketter. För sektioner kan du inkludera och anpassa placeringen av kolumnrubriker samt värdena i sektionen. Du kan även infoga sidbrytningar så att en ny sektion visas på en ny sida när ett värde ändras i sektionen.

Du kan även lägga till villkorlig formatering vilket kan bidra till att dra uppmärksamheten till en datapost om den uppfyller ett visst villkor. Information om hur du lägger till villkorsstyrd formatering i en kolumn i en pivottabell finns i [Redigera kolumnegenskaper](#) (på sidan 870).

Lägga till gröna staplar och kosmetisk formatering i en pivottabell

Med gröna staplar visas varannan rad eller kolumn mot en ljusgrön bakgrund. Den kosmetiska formateringen påverkar det allmänna utseendet på pivottabellen och gör även att du kan ändra den gröna standardfärgen på staplarna.

Så här lägger du till gröna staplar och kosmetisk formatering i en pivottabell:

- 1 Klicka på egenskapsknappen för pivottabellvyn överst på arbetsytan.
- 2 Markera kryssrutan Aktivera formatet för alternerande grönt fält för rader om du vill använda ett format med gröna fält.
Ändra hur formatet används genom att markera ett alternativ i listan Alternativt.
- 3 Om du vill lägga till kosmetisk formatering klickar du på knappen Ange alternativt format.
- 4 Ändra standardfärgen för det gröna fältet genom att markera en ny bakgrundsfärg för cellformatet i dialogrutan Redigera format.
Mer information om kosmetisk formatering finns i [Ändra utseende på rapporter](#) (finns "[Ändra utseende för rapporter](#)" på sidan 858).

Formatera sektioner och innehåll i sektioner

Med alternativen för att formatera sektioner och innehåll kan du göra följande:

- Inkludera och anpassa placeringen av kolumnrubriker och värden i en sektion.
- Infoga sidbrytningar. Varje gång ett värde ändras i en sektion kommer den nya sektion som då uppstår att visas på en ny sida. Det är användbart när du har detaljerade rapporter.
- Tillämpa kosmetisk formatering på en sektion och dess innehåll.

Så här formaterar du sektioner i en pivottabell:

- 1 Så här formaterar du en sektion:
 - a Klicka på egenskapsknappen för sektioner i pivottabellvyn.
 - b Välj alternativ i dialogrutan för sektionsegenskaper och klicka på OK.
- 2 Så här formaterar du innehållet i en sektion:
 - a Klicka på knappen för innehållsegenskaper.

b Välj alternativ i dialogrutan för innehållsegenskaper och klicka på OK.

Information om hur du tillämpar kosmetisk formatering finns i [Ändra utseende på rapporter](#) (finns "[Ändra utseende för rapporter](#)" på sidan 858).

Formatera rader

Med alternativen för att formatera rader och deras innehåll kan du göra följande:

- Tillämpa kosmetisk formatering på rader, radrubriker och radvärden.
- Använd en rad i pivottabellberäkningarna men utelämna den så att den inte visas i resultatet.
- Definiera ett nytt beräknat objekt som används i en pivottabell.
- Dubblera raden i pivottabellen.
- Ta bort kolumnen från pivottabellvyn.

Så här formaterar du rader:

- Klicka på knappen Fler alternativ för raden i pivottabellvyn och välj ett alternativ i den nedrullningsbara listan:
 - Om du vill tillämpa kosmetisk formatering på radrubriker eller radvärden väljer du lämpligt alternativ.
 - Information om hur du tillämpar kosmetisk formatering finns i [Ändra utseende på rapporter](#) (finns "[Ändra utseende för rapporter](#)" på sidan 858).
 - Om du vill dölja en rad från resultatet väljer du Dold.
 - Definiera ett nytt beräknat objekt genom att klicka på Nytt beräknat objekt.
Mer information om hur du definierar beräknade objekt finns i stycket Bygga beräkningar i pivottabeller i det här avsnittet.
 - Om du vill dubblera raden i pivottabellen väljer du Duplicera lager.
 - Om du vill ta bort kolumnen från rapporten väljer du Ta bort kolumn.
 - Kolumnen tas bort från pivottabellen och alla andra resultatvyer av rapporten.

Obs! Inställningarna under Dataformat för kolumnerna i mätningsområdet ärver inställningarna för kolumnerna i sektionen.

Visa löpande summor i pivottabeller

Numeriska mätningar i en pivottabell kan visas som löpande summor där summan av alla föregående celler visas i varje efterföljande cell för samma mätning. Det här alternativet är bara en visningsfunktion som inte på något sätt påverkar själva resultatet i pivottabellen.

Löpande summor visas vanligtvis för dubblade kolumner eller för mätningar där du har valt att visa data som en procentsats av kolumnens totala värde så att det sista värdet är 100 procent. Löpande summor gäller för alla summor. Den löpande summan beräknas separat på respektive detaljnivå.

Kolumnrubrikerna påverkas inte när alternativet med löpande summa väljs. Du kan formatera kolumnrubriken om du vill att det ska framgå av den att alternativet med löpande summa har valts.

Följande användningsregler gäller för löpande summor:

- En löpande summa är inte kompatibel med SQL-funktionen RSUM (effekten skulle bli att en löpande summa beräknades av den löpande summan).
- Alla löpande summor nollställs när en ny sektion startar. En löpande summa nollställs inte om det finns ett uppehåll i en sektion och den fortsätter inte över flera sektioner.
- Om en mätning inte visas i en enda kolumn eller en enda rad summeras mätningen från vänster till höger och därefter nedifrån och upp. (Cellen längst ned till höger innehåller totalsumman.) En löpande summa nollställs inte efter varje rad eller kolumn.
- Det går inte att använda rullande minimivärden, maximivärden eller genomsnitt.

Så här visar du en mätning som en löpande summa:

- I mätningsområdet klickar du på knappen Fler alternativ för den rad eller kolumn som ska summeras och väljer följande alternativ:

Visa som löpande summa

Visar en posts relativa värde i pivottabeller

Det går att dynamiskt konvertera en sparad eller beräknad mätning i en pivottabell till ett procenttal eller ett index. Då visas postens relativa värde jämfört med summan utan att du behöver skapa en särskild beräkning just för det.

Om du till exempel använder en pivottabell för att undersöka försäljningen per region kan du dubblera försäljningsmätningen och visa den som en procentsats av summan. Det gör att du kan se försäljningsutfallet och den andel av försäljningen som respektive region står för.

Du kan visa mätningen som en procentsats mellan 0,00 och 100,00 eller som ett index mellan 0 och 1. Det är upp till dig att välja vilken metod som passar bäst.

Så här visar du en posts relativa värde i en pivottabell

- 1** Klicka på Fler alternativ i pivottabellvyn när du vill att kolumnen ska visas som ett relativt värde.
Följande steg är valfritt. När du duplicerar måttet i pivottabellen kan du visa summan både för måttet och dess relativa värde. Det innebär att du inte behöver lägga till kolumnen två gånger på sidan Ange kriterier.
- 2** När du vill duplicera måttet väljer du Duplicera lager.
Måttet visas en andra gång med samma namn i pivottabellen. Byt namn på måttet genom att klicka på Fler alternativ, välj Formatrubriker och skriv det nya namnet i det första fältet.
- 3** Klicka på Fler alternativ, välj Visa data som, välj antingen Procent av eller Index av och välj sedan ett undermenyalternativ.

Obs! Alternativet Visa data som är endast tillgängligt för sparade poster och beräknade mätningar.

Alternativen för Procent av och Index av är:

- Kolumn
- Rad
- Sektion
- Sida
- Överordnad kolumn
- Överordnad rad
- Lager (Om du väljer lager måste du också välja en kolumn i rapporten som procenttalen ska grupperas per.)

Använda beräkningar i pivottabeller

Du kan använda beräkningar i en pivottabell för att erhålla olika vyer av data. Med beräkningarna kan du åsidosätta den standardregel för aggregering som har angetts i systemet och för en befintlig rapport den aggregeringsregel som författaren har valt.

I följande tabell beskrivs de beräkningar som du kan använda i pivottabeller.

Beräkning	Beskrivning
Standard	Använder standardaggregeringsregeln som har angetts i Oracle CRM On Demand Answers-databasen eller av rapportens ursprungliga författare.
Sum	Beräknar summan genom att lägga ihop alla värden i resultatet. Det här alternativet används för poster med numeriska värden.
Min	Beräknar minimivärdet (det lägsta numeriska värdet) av raderna i resultatet. Det här alternativet används för poster med numeriska värden.
Max	Beräknar maximivärdet (det högsta numeriska värdet) av raderna i resultatet. Det här alternativet används för poster med numeriska värden.
Average	Beräknar medelvärdet av en post i resultatet. Det här alternativet används för poster med numeriska värden. Medelvärden i pivottabeller avrundas till närmaste heltal.
First	Väljer den första förekomsten av en post i resultatet.
Last	Väljer den sista förekomsten av en post i resultatet.
Count	Beräknar det antal rader i resultatet som har ett nonnull-värde för posten. Posten är normalt ett kolumnnamn där antalet rader med nonnull-värden returneras för den kolumnen.
CountDistinct	Räknar antalet distinkta förekomster av respektive post, dvs. en post som förekommer flera gånger räknas bara en gång.
Formel	Öppnar ett verktygsfält där du kan välja att inkludera matematiska

Beräkning	Beskrivning
	operatorer i beräkningen.
Serverstyrd aggregering	Med den här inställningen fastställs och beräknas aggregeringsregeln av analysservern i stället för pivottabellen. Uttrycket 'AGGREGATE(x by y)' används, vilket tolkas av analysservern som att den lämpligaste aggregeringsregeln ska användas för att mäta 'x' för att få det till nivån 'y'.
Ingen	Ingen beräkning görs.

Mer Information om SQL-funktioner finns i [Använda funktioner i analyser](#) (på sidan 942).

Skapa beräkningar i pivottabeller

Du kan skapa beräkningar för poster i områdena för sidor, sektioner, rader och kolumner.

Så här skapar du en beräkning för en post i en pivottabell:

- 1 I sektions- eller radområdet klickar du på knappen Fler alternativ för den mätning som du vill göra en beräkning för.
- 2 Välj alternativet Nytt beräknat objekt.
Fönstret Beräknat objekt visas.
- 3 Ange ett namn på beräkningen i fältet Namn.
- 4 Om du vill skapa en annan beräkning än en formel väljer du mellan följande alternativ:
 - Om du vill skapa en beräkning väljer du den funktion som du vill arbeta med från listrutan Funktion och klickar på en eller flera poster i listan Värden för att lägga till dem i fältet Funktion.
 - Om du vill skapa flera beräkningar för flera poster skriver du funktionerna och klickar på posternas namn för att lägga till dem i fältet Funktion.
 - Om du beräknar ett medelvärde för en kolumn av typen heltal ändrar du formeln för kolumnen så att den blir av flyttalstyp. Om den aktuella formeln exempelvis är x ändrar du den till CAST(x as double).
- 5 Om du vill skapa en formel väljer du funktionen Formel.

Obs! En formel skapar en dynamisk anpassad gruppering i pivottabellen. Alla mätningar som refereras i en formel måste komma från samma logiska kolumn och måste finnas i resultatet. Formler kan infogas i, eller kombineras med, andra beräkningar.

De matematiska operatorerna blir synliga. Operatorerna framgår av följande tabell.

Operator	Beskrivning
+	Plustecken används för operationen addition i en formel.

Operator	Beskrivning
-	Minustecken används för operationen subtraktion i en formel.
*	Gångertecken används för operationen multiplikation i en formel.
/	Divisionstecken används för operationen division i en formel.
\$	Dollartecken används som en åtgärd på en posts radposition i en formel.
(Inledande parentes används för att identifiera början av en gruppoperation i en formel.
)	Avslutande parentes används för att identifiera slutet på en gruppoperation i en formel.

a I fältet Funktion skapar du formeln genom att skriva eller klicka på mättningsnamn och klicka på operatorer som du vill infoga i formeln.

b Använd parenteser där sådana behövs.

6 När beräkningen är färdig klickar du på Slutförd.

Om ett fel upptäcks visas ett meddelande. Korrigera felet och klicka på Slutförd igen.

Exempel på beräkningar i pivottabeller

Exemplen och förklaringarna i det här avsnittet bygger på att du har grundläggande kunskaper om SQL och SQL-syntax. Exemplen är hypotetiska. Alla tänkbara beräkningar visas inte.

Exempel 1. I det här exemplet hämtas värdet för den aktuella mätningen, till exempel försäljningen i dollar av var och en av produkterna SoftDrinkA, SoftDrinkB och SoftDrinkC, och värdena av dessa läggs ihop.

```
sum('SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC')
```

Det motsvarar att du skulle välja Sum i listrutan Funktion och sedan skriva eller klicka på 'SoftDrinkA','SoftDrinkB','SoftDrinkC' för att lägga till dem i fältet Funktion.

Exempel 2. I det här exemplet hämtas minimivärdet av den aktuella mätningen, till exempel försäljningen i dollar för SoftDrinkA och SoftDrinkB, dvs. det värde som är lägst.

```
min('SoftDrinkA','SoftDrinkB')
```

I exempel 1 och 2 utförs respektive beräkning på varje post för den yttre nivån, till exempel Produkt. Om till exempel År och Produkt placeras på en axel och en av de föregående beräkningarna bygger på nivån Produkt kommer resultatet att beräknas per år.

Exempel 3. I det här exemplet hämtas värdet för varje post på den yttre nivån, till exempel År och Produkt, och värdena av dessa läggs ihop.

```
sum(*)
```

Exempel 4. I det här exemplet hämtas den aktuella mätningen, till exempel försäljningen i dollar, från den första, den andra och den tredje raden och dessa läggs sedan ihop.

```
sum($1,$2,$3)
```

I stället för att ange en post med namn, till exempel SoftDrinkA, kan du ange \$n eller \$-n där n är ett heltal som anger postens radposition. Om du anger \$n hämtas mätningen från rad nummer n. Om du anger \$-n hämtas mätningen från raden n till och med den sista raden.

Om du till exempel anger \$1 för försäljningen i dollar hämtas mätningen från den första raden i datamängden och om du anger \$-1 hämtas mätningen från den sista raden i datamängden.

Exempel 5. I det här exemplet summeras försäljningen av SoftDrinkA, SoftDrinkB och SoftDrinkC.

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

Det motsvarar följande beräkning:

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

Exempel 6. I det här exemplet läggs försäljningen av SoftDrinkA ihop med försäljningen av Diet SoftDrinkA. Därefter summeras försäljningen av SoftDrinkB med försäljningen av Diet SoftDrinkB och slutligen returneras det högsta av dessa båda belopp.

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

Visa resultat som mätare med hjälp av mätarvyn

Använd mätarvyn för att visa resultat i mätare. Mätare är användbara när du vill visa prestationer jämfört med målsättningar. De mätartyper som stöds är visartavlor, staplar och cirkelmätare.

Du kan välja den typ av mätare som ska användas och anpassa dess utseende, inklusive rubrik, visningsintervall, antal mätare som visas på en rad och andra egenskaper som mätarbredd samt storlek på visartavlan och visaren. Du kan även ange gränsvärden, kantlinjer och färger och styra andra mätaregenskaper.

Det går att navigera i mätare. När en användare klickar på en mätare kan du dirigera användaren till en sparad rapport.

I det här avsnittet beskrivs mätarna och inställningarna av mätarvyn. Avsnittet innehåller också instruktioner om hur följande uppgifter:

- Lägga till och ändra mätarvyer i Oracle CRM On Demand Answers
- Ställa in de allmänna bakgrundsegenskaperna i en mätarvy
- Lägga till rubriker och sidfötter i en mätarvy
- Lägga till mätområden i en mätarvy
- Ange ytterligare egenskaper i mätarvyer
- Ställa in avancerade egenskaper för visartavlor

Mätare i Oracle CRM On Demand Answers

I det här avsnittet beskrivs mätartyper, undertyper och storlekar.

Mätartyper

I följande tabell beskrivs de mätare som finns i listrutan Mätare och hur de ska användas. Standardmätaren är en visartavla.

Mätartyp	Beskrivning
Visartavla	En visartavla är en mätare som visar data på en tavla med en eller flera visare för att indikera ett värde inom fördefinierade gränser.
Stapel	En stapelmätare visar data med hjälp av en stapel som ändrar färg för att indikera om värdena ligger inom fördefinierade gränser.
Cirkel	En cirkelmätare visar data med hjälp av en cirkel som ändrar färg för att indikera om data ligger inom fördefinierade gränser. En rad med cirkelmätare kan vara användbara för att visa resultat i tabellform.

Undertyper av mätare

Ditt val av mätartyp avgör vilka undertyper av mätare som är tillgängliga i listrutan Typ. En visartavla saknar undertyper. Följande undertyper är tillgängliga:

- Stapelmätare: ifyllda och lysdiodformat. Standardtypen är ifylld.
- Cirkelmätare: tredimensionella (3D) och tvådimensionella (2D). Standardtypen är 3D.






Mätarstorlekar

Mätarna finns i liten, medelstor, stor och anpassad storlek. Standardstorleken är medelstor.

Inställningar för mätarvyer i Oracle CRM On Demand Answers

Via knapparna högst upp i mätarvyn får du tillgång till olika mätarinställningar. I följande tabell beskrivs knapparna och inställningarna i mätarvyn.

Mätarvyknapp	Beskrivning
--------------	-------------

Mätarvyknapp	Beskrivning
	Ytegenskaper för mätare. Gör att du kan ställa in allmänna egenskaper för bakgrunden där mätningen visas.
	Mätarrubriker. Gör att du kan ange en rubrik, en underrubrik, en sidfot och ytterligare en sidfot för mätaren.
	Mätområden. Gör att du kan ange intervallen som ska tas med i mätningen.
	Fler mätaregenskaper. Gör att du kan ange fler mätaregenskaper: utseendet på elementen i mätningen, inställningar av mätargränser och skalstrecken samt aktiviteten som ska inträffa när en användare klickar på mätaren.
	Avancerade egenskaper. Gör att du kan ange avancerade egenskaper för en mätare med visartavla : hur skaetiketter visas och tavlans båglängd och tjocklek.

Lägga till eller ändra mätarvyer i Oracle CRM On Demand Answers

I följande procedur beskrivs de grundläggande stegen för att lägga till eller ändra en mätarvy.

Obs! Om du väljer en mätartyp som inte är kompatibel med resultatet visas inget resultat.

Så här lägger du till eller ändrar mätarvyer i Oracle CRM On Demand Answers:

- Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Om du vill lägga till en ny mätarvy klickar du på Lägg till vyer och väljer sedan Mätare.
 - Om du vill redigera en befintlig mätarvy klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.
- Välj värden i fälten Mätare, Typ och Storlek.
- För alla mätartyper använder du listrutan Mätningar för att välja vad som ska mätas.
- För visartavlor:
 - Använd listrutan Markörtyp för att välja den visare som ska användas, till exempel en kompass, en pil eller ett streck.
 - Om du vill välja en färg för visaren klickar du i fältet Färg och gör ett val.
 - Om du vill lägga till ytterligare en visare klickar du på Lägg till markör.

- 5 Använd knapparna överst i mätarvyn för att ange ytterligare mätarinställningar.
- 6 Om du vill ta bort ändringarna och börja om med den ursprungliga mätarvyn klickar du på Återställ standard.
- 7 Spara rapporten.

Ange allmänna bakgrundsegenskaper för mätare i en mätarvy

Du kan ange allmänna bakgrundsegenskaper för mätare, till exempel om det ska finnas en rubrik och om en förklaring ska visas vid varje mätare. Du kan även ange en bakgrundsfärg, en rubrikfärg, om en kantlinje ska finnas runt bakgrunden, antalet mätare per rad och avståndet mellan dem.

Så här anger du allmänna bakgrundsegenskaper för en mätarvy:

- 1 Klicka på knappen Ytegenskaper för mätare överst på mätarvysidan.
- 2 Välj en rubrik i dialogrutan Ytegenskaper för mätare så här:
 - Visa namnet på måttet genom att inte markera kryssrutan Åsidosätt standardvärde och lämna rubriktextfältet tomt.
 - Visa en annan rubrik genom att markera kryssrutan Åsidosätt standardvärde och ange en rubrik.
 - Om du inte vill att en rubrik ska visas i bakgrunden markerar du kryssrutan Åsidosätt standardvärde och lämnar rubriktextfältet tomt.
- 3 Om du vill visa en förklaring väljer du ett alternativ i listan. Om du inte vill att en förklaring ska visas väljer du Ingen.
Standardplaceringen av förklaringen är under rubriken.
- 4 Ange en bakgrundsfärg för området där mätaren visas genom att klicka i fältet Bakgrundsfält och välja ett alternativ.
- 5 Om du vill att rubriken ska visas i färg klickar du i fältet Textfärg och väljer ett alternativ.
- 6 Om du vill att en kant ska visas runt bakgrunden klickar du i fältet Kantlinjefärg och väljer ett alternativ.
- 7 Ange antalet mätare per rad och avståndet mellan dem.
Avståndet mellan mätarna mäts i antal pixlar.
- 8 Klicka på OK.
Mätarvyn förnyas. Vyns storlek ändras eventuellt efter de val som du har gjort.

Lägga till rubriker och sidfötter i mätarvyn

Du kan ange en rubrik, en underrubrik, en sidfot och en sekundär sidfot för mätaren. Om bakgrunden innehåller flera mätare visas rubriker och sidfötter för respektive mätare. Rubriker och sidfötter är valfria.

Så här lägger du till rubriker och sidfötter i en mätarvy:

1 Klicka på knappen för mätarrubriker överst på mätarvysidan.

2 Skriv texten i dialogrutan Mätarrubriker och klicka på OK.

Obs! På samma sätt som i beskrivningsvyn kan du använda @n när du vill ta med resultat från den angivna kolumnen i mätarrubrikerna. Exempelvis infogas resultaten från den första kolumnen med @1 och från den tredje kolumnen med @3. Mer information finns i [Lägga till beskrivande text i resultat](#) (på sidan 929).

Mätarvyn förnyas.

Lägga till mätområden i mätarvyn

Mätområdena avser de lägsta och högsta värdena för varje område och innefattar en färg där området visas i mätaren, till exempel grön för godkänt, gul för varning och röd för allvarligt.

Du kan ställa in mätområden efter ett statistiskt värde, måttets kolumnnamn eller resultatet av en SQL-fråga.

Så här anger du ett mätarintervall i en mätarvy

1 Klicka på knappen Mätområden överst på mätarvysidan.

2 Gör följande i dialogrutan Mätområden:

a Ange en bildtext för intervallet.

b Ange de största och minsta mätområdena genom att klicka på egenskapsknappen och välja ett alternativ i dialogrutan Avancerade alternativ.

c Ange färgen på intervallet genom att klicka i färgfältet och sedan välja en färg.

3 Klicka på OK.

Mätarvyn förnyas.

Ange ytterligare mätaregenskaper i mätarvyn

Fler mätaregenskaper innefattar utseendet på elementen i mätaren, egenskaper för skalningsobjekt som mätargränser och streck på skalorna samt vad som händer när en användare klickar på mätaren.

Alternativen för en mätares utseende visas på fliken Utseende och innefattar följande punkter:

■ Om dataetiketter ska visas.

Dataetiketterna kan alltid visas, endast visas när en användare placerar musen över ett element i mätaren eller aldrig visas.

■ Sektioner för mätarens bakgrundsfärg, färg på texten i mätaren och en kantlinje runt mätaren.

■ Höjden och bredden på mätaren räknat i antal pixlar.

Alternativ för skalningsegenskaper visas på fliken Skala och innefattar följande:

- Standardgränser eller anpassade gränser för mätare.
- Antalet stora och små skalningsmarkörer.

Alternativ för vad som händer när en användare klickar i mätaren visas på fliken Interaktion och innefattar följande åtgärder:

- **Navigera.** Gör att användaren kan navigera till en annan sparad rapport eller infopanel.
- **Ingen.** Inaktiverar navigering från mätaren.

Du kan även ange avancerade egenskaper för stapelmätartypen genom att klicka på ikonen.

Så här anger du fler egenskaper i en mätarvy

- 1 Klicka på knappen Fler mätaregenskaper överst på mätarvysidan.
- 2 Välj alternativ på flikarna Utseende, Skala och Interaktion i dialogrutan Fler mätaregenskaper.
- 3 Klicka på OK.
Mätarvyn förnyas.

Ange avancerade egenskaper för visartavlan

Med avancerade egenskaper kan du ange om skalningsetiketter ska visas och vilket värde som ska visas, ange bågens längd samt tjocklek på visartavlan.

Följande alternativ är tillgängliga för visning av skalningsetiketter:

- Procent av summan
- Faktiskt värde

Visartavlans båge uttrycks i antal grader. Om du till exempel anger 360 visas mätaren som en cirkel.

Tjockleken på visartavlan uttrycks i antal pixlar. Om du anger större värden blir mätaren tjockare och området innanför visartavlan blir mindre. Om du anger extremt höga värden i förhållande till visartavlans storlek kan leda till att mätaren blir förvrängd.

Så här anger du avancerade egenskaper för visartavlan:

- 1 Klicka på knappen Avancerade egenskaper överst i mätarvyn.
- 2 Välj visningsalternativ för skalan i dialogrutan Särskilda egenskaper för visare.
Om du inte vill visa skalningsetiketter väljer du Ingen.
- 3 Om du vill ange visartavlans båglängd och tjocklek klickar du på alternativet för att ange dem manuellt och anger sedan värdena.
- 4 Klicka på OK.

Mätarvyn förnyas.

Visa filter som använts för resultat

Använd filtervynerna för att visa de filter som använts för rapport. Information om hur du lägger till filter i en rapport finns i [Lägga till filter i kolumner](#) (på sidan 862).

Så här lägger du till eller ändrar en filtervy:

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Om du vill lägga till en ny filtervy klickar du på Lägg till vyer och väljer sedan Aktiva filter.
 - Om du vill redigera en befintlig filtervy klickar du på knappen Redigera vy för filtervyn.Filtervyn visas i arbetsytan.
- 2 Klicka på OK när du är klar.
- 3 Spara rapporten.

Lägga till text i resultat

Använd vyn Statisk text om du vill lägga till eller redigera märkordstext som ska visas tillsammans med resultaten. Du kan lägga till märkordstext som innehåller formaterad text, ActiveX-kontroller eller JavaScript, slagord och fraser, animeringar, specialiserade logotyper och så vidare. Märkordstexten kan innehålla vad som helst förutsatt att det finns stöd för det i din webbläsare.

I det här avsnittet beskrivs proceduren för hur du lägger till och ändrar en vy med statisk text. Avsnittet innehåller dessutom några exempel på statisk text. Om du hittar ett exempel som ser ut ungefär som det du vill göra kan du kopiera det och anpassa det efter dina behov.

Så här lägger du till eller ändrar en vy med statisk text

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Om du vill lägga till en ny vy med statisk text klickar du på Lägg till vyer och väljer Statisk text.
 - Om du vill redigera en befintlig vy med statisk text klickar du på knappen Redigera vy för vyn med den statiska texten.Vyn Statisk text visas på arbetsytan.
- 2 Skriv märkordstexten i textrutan.

Om du vill att texten ska vara fet eller kursiverad klickar du på lämplig knapp så att inledande och avslutande HTML-taggar infogas och skriver sedan texten mellan taggarna. Alternativt väljer du text först och klickar sedan på formateringsknappen.

Obs! Om du vill infoga en radbrytning använder du knappen Radbrytning. Ingen radbrytning infogas om du bara trycker på Retur.

I följande tabell ges flera olika exempel.

Exempel för vyn Statisk text	Beskrivning och användningsanteckningar
HTML-text	<p>Klistra in eller skriv HTML-texten (eller lämpligt formaterad text) i textrutan. Du kan även klicka på knapparna för HTML-taggar. Beroende på formatet på texten som du anger kan eventuellt taggar användas för att kontrollera textens format. Följande är exempel på vad du kan göra:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Om du vill ställa in teckensnittsstorlek och färg: <code>röd text</code> ■ Om du vill kombinera taggar för ytterligare effekter: <code>fet röd text</code>
ActiveX-objekt	<p>Active-X-objektet måste vara komplett och stödas av din webbläsare. Klistra in eller skriv objektet i fönstret HTML-text och var noga med att inkludera de inledande och avslutande taggarna <code><object...></code> och <code></object></code>.</p>
JavaScript eller VBScript	<p>Skriptet måste vara komplett och stödas av din webbläsare. Klistra in eller ange skriptet i textrutan och var noga med att inkludera de inledande och avslutande taggarna <code><script></code> och <code></script></code>.</p>
Ljud	<p>Kontrollera att du vet var ljudklippet finns. Om ljudklippet är avsett att användas i en delad miljö måste det finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare.</p> <p>Använd HTML-taggen <code><EMBED></code> om du vill lägga till ljud, i följande format:</p> <pre><EMBED SRC="audio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>där:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>"audio"</i> är platsen och namnet på ljudklippet. <p>Om du vill lägga till ett ljudklipp som finns på din hårddisk är följande HTML ett exempel:</p> <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>Om du vill lägga till samma ljudklipp från en delad plats på din webbserver är följande HTML ett exempel:</p> <pre><EMBED SRC="http://ourwebserver.company.com/sounds/wakeup.mi d" AUTOSTART="true" LOOP="true"</pre>

Exempel för vyn Statisk text	Beskrivning och användningsanteckningar
	HIDDEN="true"></EMBED>
Bakgrundsbild	<p>I följande exempel används JavaScript.</p> <p>Kontrollera att du vet var bilden som du vill använda som bakgrundsbild finns. Om bilden är avsedd att användas i en delad miljö måste den finnas på en nätverksenhet eller webbplats som är tillgänglig för alla användare.</p> <p>Om bilden finns i en delad mapp för infopanelsfiler är följande HTML ett exempel:</p> <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NameOfGraphic";</script></pre> <p>där:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>NameOfGraphic</i> är namnet på filen som ska användas, t.ex. bricks.gif eller sand.jpg.

- 1 Om du vill ändra utseendet på teckensnittet som används i vyn med statisk text klickar du på knappen Formatera vy.
- 2 Om du vill importera textformateringen från en tidigare sparad vy klickar du på Importera format från knappen Annan analys och navigerar till den sparade vyn.
- 3 När du är klar klickar du på OK.
- 4 Spara rapporten.

Lägga till förklaringar i rapporter med hjälp av förklaringsvyn

Använd förklaringsvyn om du vill ange vad formateringen i en rapport betyder, exempelvis betydelsen av olika färger som används på mätarna.

Du kan till exempel använda villkorlig formatering i en rapport för att visa kritiska poster i rött och poster som kräver uppmärksamhet i gult. Du kan lägga till en förklaring med text som förklarar innebörden av färgerna samt rubriker som sammanfattar den relevanta åtgärden. Du kan tillämpa kosmetisk formatering för att göra så att textens bakgrundsfärger matchar färgerna i den villkorliga rapporten.

Så här lägger du till eller ändrar en förklaringsvy

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Om du vill lägga till en ny förklaringsvy klickar du på Lägg till vyer och väljer Förklaring.
 - Om du vill redigera en befintlig förklaringsvy klickar du på knappen Redigera vy för förklaringsvyn. Förklaringsvyn visas på arbetsytan.
- 2 I fältet Rubriker väljer du var du vill att rubriken ska visas. Alternativen är Höger, Vänster eller Inga. Om du inte vill att någon rubrik ska visas väljer du Inga.
- 3 Välj antalet förklaringsobjekt du vill ha för varje rad i fältet Förklaringsobjekt per rad.
- 4 (Valfritt) Ange en rubrik för förklaringen, t.ex. Förklaring.
- 5 I den första textrutan Rubrik skriver du innebörden av villkoret, till exempel Kräver omedelbar uppmärksamhet.
- 6 I den första textrutan Exempeltext skriver du det första villkor som du vill dokumentera, till exempel Kritisk.

Du kan använda dialogrutan för vanlig formatering för att ange bakgrundsfärg, till exempel röd. Det är frivilligt att skriva in text. Om du vill, räcker det med att ange bakgrundsfärg.
- 7 Klicka på knappen Lägg till om du lägga till ytterligare en rubrik.
- 8 Klicka på OK när du är klar med att lägga till rubriker.
- 9 Spara rapporten.

Låta användarna ändra kolumner i rapporter

Använd vyn Kolumnväljare för att göra det möjligt för användare att ändra vilka kolumner som visas i en rapport. En kolumnväljare kan kopplas till varje kolumn i en viss rapport och flera kolumner (attribut) kan kopplas till varje kolumnväljare.

Så här lägger du till eller ändrar en vald Kolumnväljare:

- 1** Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Om du vill lägga till en ny kolumnväljarvy klickar du på knappen Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Kolumnväljare.
 - Om du vill redigera en befintlig kolumnväljarvy klickar du på knappen Redigera vy för kolumnväljarvyn.Alternativ och inställningar för vyn visas på arbetsytan.
- 2** Markera kryssrutan Aktivera för varje kolumn där du vill att en kolumnväljare ska visas.
- 3** Ange en Kolumnetikett för varje väljare och välj en etikettposition för etiketten.
Obs! Om du inte anger en etikett kommer användare som visar resultatet inte se en etikett för väljaren.
- 4** Om du vill att resultaten ska förnyas så snart en användare väljer ett nytt alternativ från en kolumnväljare markerar du kryssrutan Förnya automatiskt när en ny kolumn markeras. Om du inte markerar den här kryssrutan får användaren se knappen OK invid kolumnväljare och måste därför klicka på denna för att visa de nya resultaten.
- 5** Om du vill förhandsgranska kolumnväljarvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.
- 6** Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layout-vyer.
- 7** Gör följande om du vill flytta eller redigera kolumnväljarvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:
 - Om du vill flytta en vy till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
 - Om du vill ändra kolumnväljarvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.
Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
 - Om du vill redigera kolumnväljarvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
 - Om du vill ta bort kolumnväljarvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.
- 8** När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Låta användarna välja en specifik vy med vyväljaren

Du kan använda en vyväljarvy om du vill välja en specifik vy över resultaten bland de sparade vyerna. När vyväljaren placeras i en rapport visas den som en listruta där användarna kan välja den specifika resultatvy de vill se.

Så här lägger du till eller ändrar du en vald vy:

- 1** Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:

- Om du vill lägga till en ny vyväljarvy klickar du på knappen Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Vyväljare.
- Om du vill redigera en befintlig vyväljarvy letar du upp tabellen och klickar sedan på knappen för vyväljarvyn.

Vyväljarvyn visas i arbetsytan.

2 (Valfritt) Skriv en rubrik för vyväljarvyn och ange var rubriken ska visas i förhållande till vyväljaren.

3 Välj värden för vyalternativen du vill inkludera i vyväljaren:

- Välj vyer i rutan Tillgängliga vyer och flytta dem till rutan Inkluderade vyer.
- I rutan Inkluderade vyer klickar du på knappen Ändra namn för att döpa om en vald vy.

Obs! Vyn Inga visar bara väljaren.

4 Om du vill förhandsgranska vyväljarvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.

5 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layout-vyer.

6 Gör följande om du vill flytta eller redigera vyväljarvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:

- Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
- Om du vill ändra vyväljarvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.
Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
- Om du vill redigera vyväljarvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
- Om du vill ta bort vyväljarvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

7 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Visa resultat i trattdiagram

Använd trattdiagramvyn om du vill visa resultat som ett tredimensionellt diagram där målvärden och faktiska värden visas med hjälp av färg. Normalt används trattdiagram för att grafiskt visa data relaterade till olika steg i en process, till exempel de potentiella intäkterna för varje säljsteg.

Trattdiagram är väl lämpade för att visa faktiska värden jämfört med målvärden för data där målvärdena brukar sjunka (eller stiga) avsevärt per säljsteg, till exempel en säljpipeline. Du kan klicka på de färglagda områdena om du vill borra ned till mer detaljerad information.

I trattdiagram indikerar trösklarna en procentsats av målvärdet och färgerna används för att ge visuell information för varje säljsteg:

- Alla säljsteg där det faktiska värdet ligger under minimitröskelvärdet är rödmarkerade.
- Alla säljsteg där det faktiska värdet ligger under maximitröskelvärdet är gulmarkerade.
- Alla säljsteg där det faktiska värdet ligger över maximitröskelvärdet är grönmarkerade.

Så här lägger du till eller ändrar en trattdiagramsvy

1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:

- Om du vill lägga till en ny trattdiagramsvy klickar du på knappen Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Trattdiagram.
- Om du vill redigera en befintlig trattdiagramsvy klickar du på knappen Redigera vy för trattdiagramsvyn.

Alternativen och inställningarna för trattdiagramsvyn visas i arbetsytan.

2 Välj värden för fälten på arbetsytan.

I följande tabell beskrivs fälten.

Fält i arbetsytan för trattdiagramsvyn	Beskrivning
Diagramrubrik	Anger rubriken som ska visas överst i diagrammet.
Säljsteg	Identifierar säljsteget som ska visas, i listrutan. Dessa värden visas på de horisontella axlarna.
Faktiskt värde	Anger det faktiska värdet för säljsteget, en kolumn som väljs i listrutan.
Målvärde	Anger målvärdet för säljsteget, en kolumn som väljs i listrutan.
Målvärde endast för slutsteg	Indikerar om målvärdet ska visas för alla säljsteg eller endast för det sista säljsteget.
Faktorn måste möta målet	Indikerar faktorerna som måste möta målen.
Min. tröskelvärde	Anger minimitröskelvärdet. Värden under den här procentsatsen rödmarkeras. Värden mellan procentsatsen och maximitröskeln visas i gult.
Max. tröskelvärde	Anger maximitröskeln. Värden över den här procentsatsen grönmarkeras.
Storlek	Anger storleken.
Framtvinga standardform och samma bredd på steg	Indikerar om Oracle CRM On Demand Answers automatiskt framtvingar en standardform och samma bredd på steg i diagrammet.
Interaktion	Indikerar den tillåtna interaktionsnivån i diagrammet. Valen inkluderar Ingen, Borra och Navigera.

3 Om du vill förhandsgranska trattdiagramsvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.

4 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layout-vyer.

5 Gör följande om du vill flytta eller redigera trattdiagramsvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:

- Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.

- Om du vill ändra trattendiagramsvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.
Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
- Om du vill redigera trattendiagramsvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
- Om du vill ta bort trattendiagramsvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

6 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Lägga till beskrivande text i resultat

Använd vyn Beskrivande text om du vill lägga till en eller flera meningar som visas med rapporterna. Beskrivande text är användbar när du ska ange information som innehåll, förklaringar eller utökade beskrivningar. Du kan utföra följande åtgärder i vyn Beskrivande text:

- Skriv en mening med platshållare för varje kolumn i resultaten.
- Ange hur raderna ska avgränsas.
- Använd formateringsknappar för att ange fetstil, kursiv stil eller understruken text och infoga radbrytningar.
- Tillämpa kosmetisk formatering på teckensnitten som används i en beskrivning eller importera teckensnittsformatet från en tidigare sparad vy.

Exempel på användning av vyn Beskrivande text

En användare skapar en rapport som returnerar regionnamnet i den andra kolumnen som en del av resultatuppsättningen. Användaren vill att den beskrivande texten ska visas enligt följande exempel med inledningstext och varje region på en ny rad:

Den här rapporten visar din försäljning per region. Regionerna är:

Östra regionen

Västra regionen

I följande tabell listas och beskrivs användarens beskrivande texter:

Fält	Post	Förklaring
Prefix	[b] Den här rapporten visar din försäljning per region. Regionerna är:[/b][br][br]	Beskrivningen infogas före posten. Texten formateras för att visas i fetstil och följs av två radbrytningar. Användaren placerar markören i textrutan Prefix och klickar på knappen för fetstil (B) om du vill infoga inledande och avslutande taggar för fetstil. Användaren skriver följande text mellan taggarna: Den här rapporten visar din försäljning per region. Regionerna är: Användaren klickar sedan två gånger på knappen

Fält	Post	Förklaring
		Radbrytning.
Beskrivning	@2	Posten innehåller resultaten från den andra kolumnen (regionnamnet) i beskrivningen. Användaren placerar markören i textrutan Beskrivning och skriver tecknen @2.
Radavgränsare	[br]	Posten inleder varje textrad i beskrivningen på en ny rad. Användaren placerar markören i textrutan Radavgränsare och klickar två gånger på knappen Radbrytning.
Efterställ	[br][b] Slut på rapporten Försäljning per region[/b]	Posten infogar text efter beskrivningen, på samma sätt som prefixfunktionen.

Reserverade tecken i beskrivningsvyn

I beskrivningsvyn är följande tecken reserverade

- @ (snabel-a, om det inte används som en kolumnplatshållare i textrutan Beskrivning)
- [(inledande parentes)
-] (avslutande parentes)
- ' (enkelt citationstecken)
- \ (bakåtvänt snedstreck)

Obs! Om du vill ta med ett reserverat tecken ska det föregås av ett bakåtvänt snedstreck (\). Om du exempelvis vill ta med ett bakåtvänt snedstreck i beskrivningen, anger du \\\.

Lägga till eller ändra beskrivningsvyer

I följande procedur beskrivs de allmänna stegen för att skapa en beskrivningsvy.

I textrutorna Prefix, Beskrivning och Efterställ kan du använda formateringsknapparna för att visa texten i fetstil, kursiv stil eller understruken.

Obs! Om du vill infoga en radbrytning använder du knappen Radbrytning. Ingen radbrytning infogas om du bara trycker på Retur.

Så här lägger du till eller ändrar du en beskrivningsvy

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:

- Om du vill lägga till en ny beskrivningsvy klickar du på Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Beskrivning.

- Om du vill redigera en befintlig beskrivningsvy klickar du på knappen Redigera vy för vyn.

Alternativen och inställningarna för beskrivningsvyn visas i arbetsytan.

2 Ange värden för fälten på arbetsytan.

I följande tabell beskrivs fälten.

Beskrivningsvy på arbetsytan	Kommentarer
Prefix	Anger beskrivningens rubrik. Denna text visas i början av beskrivningen.
Beskrivning	Anger den beskrivning som visas för varje rad i resultaten. Använd @n om du vill inkludera resultatet från en viss kolumn i beskrivningen. @1 hämtar till exempel resultatet från den första kolumnen i beskrivningen och @3 hämtar det från den tredje kolumnen.
Radavgränsare	Anger en radavgränsartagg. Om du vill använda en annan avgränsare än den som är standard för formatet, anger du önskat alternativ i textrutan Radavgränsare.
Efterställ	Anger beskrivningens sidfot. Denna text visas i slutet av beskrivningen.

3 Om du vill använda kosmetisk formatering för teckensnittet som används i beskrivningen klickar du på knappen Formatera vy.

4 Om du vill importera textformateringen från en tidigare sparad vy klickar du på Importera formatering från knappen Annan analys och navigerar till den sparade vyn.

5 Om du vill förhandsgranska beskrivningsvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.

6 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layout-vyer.

7 Gör följande om du vill flytta eller redigera beskrivningsvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:

- Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.

- Om du vill ändra beskrivningsvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.

Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).

- Om du vill redigera beskrivningsvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.

- Om du vill ta bort beskrivningsvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

8 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Visa resultat i rullande börsgrafer

En börsgraf visar resultatet i en rapport som ett märke (rörligt resultat som rullar över en sida). Du kan anpassa storleken på rullningsområdet, hastigheten och den riktning som resultatet rullar åt samt andra visningsinställningar.

Obs! Om din webbläsare inte stöder rullande text visas resultatet, men inte som en rullande text.

Så här lägger du till eller ändrar en börsgrafvy:

- Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Om du vill lägga till en ny börsgrafvy klickar du på Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Börsgraf.
 - Om du vill redigera en befintlig börsgrafvy klickar du på knappen Redigera vy för börsgrafvyn.

Alternativen och inställningarna för börsgrafvyn visas i arbetsytan.

- Om du vill generera standardinställningar för de mest använda fälten klickar du på knappen Ange standardinställningar.

Varning! Om du klickar på knappen Ange standardinställningar när du har angett värden i andra fält tas de värden som du har angett bort.

- Om du vill rensa alla fält klickar du på knappen Rensa fält.

Obs! När du har rensat alla fält kan du klicka på knappen Ange standardinställningar för att återställa standardinställningarna för de mest använda fälten.

- Välj värden för fälten på arbetsytan.

I följande tabell beskrivs fälten.

Fält för börsgrafer på arbetsytan	Beskrivning
Beteende	<p>Anger hur resultatet rör sig i börsgrafen:</p> <p>Bläddra. Resultatet syns inte från början, rullar fram på sidan och därefter bort från den innan det börjar om.</p> <p>Bild. Resultatet syns inte från början, rullar fram på sidan och stannar när det kommer fram till andra sidan.</p> <p>Alternativt. Resultatet studsar fram och tillbaka inuti kodramen.</p>
Riktning	Anger i vilken riktning resultatet rör sig i börsgrafen (vänster, höger, nedåt eller uppåt).
Bredd	<p>Anger bredden på börsgrafen, antingen i antal pixlar eller som en procentuell andel av sidans bredd.</p> <p>Ett värde på till exempel 200 anger att bredden är 200 pixlar och ett värde på 25 procent anger att bredden är en fjärdedels</p>

Fält för börs-koder på arbetsytan	Beskrivning
	sida.
Höjd	<p>Anger höjden på börs-koden, antingen i antal pixlar eller som en procentuell andel av sidans höjd.</p> <p>Ett värde på till exempel på 200 anger att höjden är 200 pixlar och ett värde på 25 procent anger att höjden är en fjärdedels sida.</p>
Inledande text	<p>Anger eventuell valfri text eller bild som visas i början av varje omritning av resultatet. Du kan använda HTML för att formatera texten.</p> <p>Om du använder en bild bör du veta var bilden är sparad. Om bilden endast får användas av dig kan du spara bilden på följande plats:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Om bilden finns i en delad miljö eller på en webbplats måste den finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare. För en delad bild anger du UNC-namnet, till exempel:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>
Radformat	<p>Anger vilket HTML-format som ska användas för att formatera raderna i resultatet.</p> <p>Om du vill inkludera resultatet från en viss kolumn använder du formeln @n. @1 hämtar resultatet från den första kolumnen och @3 hämtar det från den tredje kolumnen.</p>
Radavgränsare	Anger tecknet som avgränsar en rad från en annan.
Kolumnavgränsare	Anger det tecken som används för att avgränsa en kolumn från en annan. Det tecknet används när Radformat är tomt, vilket medför att alla kolumner visas.

Fält för börs-koder på arbetsytan	Beskrivning
Avslutande text	<p>Anger eventuell valfri text eller bild som visas i slutet av varje omritning av resultatet. Du kan använda HTML för att formatera texten.</p> <p>Om du använder en bild bör du veta var bilden är sparad. Om bilden endast får användas av dig kan du spara bilden på följande plats:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Om bilden finns i en delad miljö eller på en webbplats måste den finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare. För en delad bild anger du UNC-namnet, till exempel:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

Obs! Flera av dessa fält innehåller HTML-koder som ger en grundformatering. Var uppmärksam när du redigerar texten så att den ursprungliga HTML-koden fortfarande är giltig. Om du tar bort HTML-koder från något av fälten bör du även ta bort dem från övriga fält, annars kommer inte börs-koden att fungera som den ska.

5 Utför följande åtgärder om du vill ange ytterligare alternativ:

- a** Klicka på knappen Avancerad.

Dialogrutan Avancerade alternativ för börs-koder visas.

- b** Välj alternativ och klicka sedan på OK.

I följande tabell beskrivs de avancerade alternativen.

Avancerade alternativ på arbetsytan för börs-kodsvyer	Beskrivning
Antal slingor	<p>Anger antalet gånger som resultatet kommer att rulla. Standardvärdet är ett oändligt antal gånger.</p> <p>Du måste ange ett heltal.</p>
Rullängd	<p>Anger antalet pixlar mellan efterföljande omritningar av resultat. Ett högre värde ger snabbare och mindre mjuk rullning.</p>
Rullfördröjning	<p>Anger antalet millisekunder mellan efterföljande omritningar av resultat. Ett högre värde ger långsammare rullning.</p>
Bakgrundsfärg	<p>Anger den färg som ska användas för bakgrunden. Beroende på vad din webbläsare stöder kan du ange ett färgnamn, till exempel gul eller blå, eller använda det sexsiffriga hexadecimalformatet, till exempel #AFEEEE för ljusurkos. (Du kan ta bort #-tecknet från hexadecimalformatet.)</p>

Avancerade alternativ på arbetsytan för börskodsvyer	Beskrivning
Ytterligare märkesattribut	Anger andra märkalternativ som din webbläsare kanske stöder, till exempel ALIGN="top middle bottom" för att justera börskoden mot textens överkant, mitt eller nedkant. Du kan även lägga till HTML-formatering för att ytterligare anpassa utseendet på börskoden.

- 6 Om du vill förhandsgranska börskodsvyn markerar du kryssrutan Visa resultat.
- 7 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layout-vyer.
- 8 Gör följande om du vill flytta eller redigera börskodsvyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:
 - Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
 - Om du vill ändra börskodsvyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för börskodsvyn.
Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
 - Om du vill redigera börskodsvyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
 - Om du vill ta bort börskodsvyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.
- 9 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Avisera användarna om att data saknas

Använd vyn Inget resultat för att ange en förklaring som ska visas om rapporten inte returnerar några resultat. Texten kan hjälpa användarna att förstå att det inte fanns några data.

Så här lägger du till eller ändrar en Inget resultat-vy

- 1 Gör något av följande på sidan Skapa layout i Oracle CRM On Demand Answers:
 - Om du vill lägga till en ny Inget resultat-vy klickar du på Lägg till vyer, väljer Avancerad och väljer sedan Inget resultat.
 - Om du vill redigera en befintlig Inget resultat-vy klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
 Vyn Inget resultat visas på arbetsytan.
- 2 Ange en förklarande text i rutorna Rubrik och Text.
- 3 Markera kryssrutan Visa resultat för att förhandsgranska vyn Inget resultat.
- 4 Klicka på OK om du vill gå tillbaka till sidan Layout-vyer.
- 5 Gör följande om du vill flytta eller redigera Inget resultat-vyn (och andra vyer, om det behövs) på sidan:

Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 19 **935**

- Om du vill flytta vyn till en annan plats på sidan drar och släpper du den på den nya platsen.
- Om du vill ändra Inget resultat-vyns formatering klickar du på knappen Formatera vy för vyn.
Du kan ange Cell, Kantlinje, Bakgrund och Fler formateringsalternativ (Bredd, Höjd, Indrag, Höger utfyllnad, Topputfyllnad, Bottenutfyllnad).
- Om du vill redigera Inget resultat-vyn klickar du på knappen Redigera vy för vyn.
- Om du vill ta bort Inget resultat-vyn klickar du på knappen Ta bort vy för vyn.

6 När du är klar med dina ändringar sparar du rapporten.

Steg 3: Definiera frågor (valfritt)

Om du vill tillåta att användare av Oracle CRM On Demand Answers specificerar ett filtervärde när de kör en rapport definierar du en fråga som ställs under körning av rapporter. Frågor under körning är användbara eftersom rapporter kan behöva filtreras annorlunda beroende på användare eller datum då rapporterna körs.

En fråga som ställs under körning är olikt ett förhandsdefinierat filter då filtret konfigureras när rapporten definieras och inte kan ändras utan att själva rapporten ändras. Till exempel, om du definierar en fråga om Kontotyp för rapporten måste dina anställda välja vilket värde för Kontotyp som ska visas när de kör rapporten. Om du definierar det förhandsinstallerade filtret som en specifik Kontotyp, t.ex. Konkurrent, hårdkodas filtret och kan inte ändras av användaren under körning.

Du kan skapa frågor på sidan Ange frågor i Oracle CRM On Demand Answers. Du kan komma åt sidan Ange frågor genom att skapa en ny analys enligt beskrivningen i [Komma igång med Answers \(anpassade rapporter\)](#) (på sidan 721) eller öppna en befintlig analys i Oracle CRM On Demand Answers.

Du kan skapa två olika typer av frågor:

■ Fråga för kolumnfilter

En fråga för kolumnfilter ger en allmän filtrering av en kolumn i en rapport. En fråga för ett kolumnfilter kan presentera alla val för en kolumn, eller så kan den göra förinställningar av val för en kolumn. Till exempel, om en rapport innehåller filtret Region=Öst kan begränsade val för kolumnen Stad begränsa urvalet av städer till enbart regionen Öst. Detta eliminerar valet av inbördes exklusiva filter som kan innebära att inga data visas.

■ Bildfråga

En bildfråga visas som en bild som användarna kan klicka på för att välja rapportkriterier. Till exempel kan användare i en försäljningsorganisation klicka på sina områden från en bild av en karta för att visa försäljningsinformation eller klicka på en produktbild för att visa försäljningsinformation om den produkten. Användare som kan använda en HTML-taggen <map> kan skapa en bildmappningsdefinition.

Obs! I Oracle CRM On Demand Answers ser du inte frågorna på sidorna Ange kriterier, Skapa layout, Ange frågor och Granska. Frågorna visas när du förhandsgranskar analysen och när användare kör analysen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Lägga till frågor om kolumnfilter](#) (på sidan 937)
- [Lägga till bildfrågor](#) (på sidan 939)

Lägga till frågor om kolumnfilter

Med hjälp av en fråga för kolumnfilter kan användaren välja värden för att filtrera en kolumn i en rapport. Du kan definiera intervallet av möjliga filtervärden och hur användaren ska välja filtervärden för rapporten.

Du definierar kolumnfilterfrågor på sidan Ange frågor i Oracle CRM On Demand Answers. När du har skapat flera kolumnfilterfrågor för en rapport visas de för användaren ett i taget i den ordning som de står i listan, uppifrån och ned.

Så här lägger du till eller ändrar en fråga för kolumnfilter:

- 1 Klicka på Skapa fråga på sidan Ange frågor i Oracle CRM On Demand Answers och välj Fråga för kolumnfilter.
- 2 Ange en rubrik för kolumnfilterfrågan i rutan Rubrik i dialogrutan Egenskaper för fråga. Rubriken visas när en användare skapar rapporten.
- 3 Ange en beskrivning i rutan Beskrivning (valfritt).
- 4 Välj kolumnen i rapporten som du vill filtrera i listrutan Filtrera på kolumn och välj sedan den operator du vill använda i listrutan Operator.
Om du vill att användaren ska välja operator väljer du operatören * Fråga användaren.
- 5 Ange hur användaren ska välja värden genom att klicka på lämpligt alternativ.
Användarna kan välja värden i en listruta eller bläddra mellan valen och ange dem i en textruta.
Obs! Högst 1 000 värden är tillåtna om de väljs i en listruta.
- 6 Om du vill att användaren ska välja endast ett värde för frågan för kolumnfilter markerar du kryssrutan Endast enstaka värde.
- 7 Under alternativet Vilka värden ska visas för användaren? väljer du ett av följande alternativ:
 - Om du inte vill att några värden ska visas klickar du på Ingen.
Användaren måste ange värdet.
 - Om du vill visa alla möjliga värden klickar du på Alla värden.
 - Visa en delmängd med värden genom att klicka på Filtrera begränsade värden eller SQL-resultat.
Filtrera begränsade värden. Begränsade värden är praktiskt när flera kolumner söks eller när resultaten redan innehåller ett filter. Alternativet gör att användare inte kan välja värden som resulterar i att inga data hämtas. Anta till exempel att en rapport innehåller en landskolumn och en ortkolumn samt filtret Land=Frankrike. Genom att välja begränsade

värden för ortkolumnsfiltret begränsas urvalet till enbart orter i Frankrike. Begränsade värden kan göra att det tar längre tid att bearbeta frågan jämfört med de andra två alternativen.

SQL-resultat. När du vill begränsa värdena till resultaten med ett SQL-uttryck klickar du på alternativet SQL-resultat och skriver SQL-uttrycket i textrutan. När du använder en SQL-resultatsfråga gäller följande:

- Du kan inte länka SQL-resultatsfrågor. Om du till exempel har två SQL-resultatsfrågor påverkar inte den ena frågans filterade värden den andra frågan.
- Om den första frågan är en SQL-resultatsfråga och den andra är en vanlig fråga och alternativet Filtrera begränsade värden för den andra frågan har markerats begränsas resultatet av den andra frågan till resultaten i den första frågan. Om den första frågan är en vanlig fråga och den andra är en SQL-resultatsfråga går det inte att länka de två frågorna.
- Det går alltid att kedja ihop andra frågor än SQL-resultatsfrågor, oavsett frågornas ordning.
- Det maximala antalet värden som går att visa i frågenedrullningslistan är 1 000. Om SQL-resultatet returnerar fler än 1 000 poster visas bara de 1 000 första.

8 Välj värden för alternativen i området Övriga alternativ:

- Om du vill att användaren ska kunna begränsa filtervalen markerar du Låt användare få begränsa valen. Om du markerar den här kryssrutan visas en urvalslista för användaren där han eller hon kan välja villkor (till exempel börjar med, slutar med och Innehåller) för att begränsa valen.

Begränsade val hjälper användaren att hitta värdena som kan användas som filter. Om ett filter till exempel innehåller alla orter i Frankrike kan en användare begränsa filtervalen till de orter som börjar med bokstaven P.

- Om du vill att användaren ska kunna hoppa över det här kolumnfiltret markerar du kryssrutan Låt användare få hoppa över frågor.

Då visas alternativet Hoppa över fråga. Användaren kan då klicka på det alternativet och hoppa över att göra ett val för filtret.

9 När du är klar klickar du på OK.

Frågan för kolumnfilter visas på sidan Ange frågor.

10 Om du vill visa frågan för kolumnfilter klickar du på knappen Förhandsgranska analys.

Så här ändrar du egenskaperna för en fråga för kolumnfilter

- 1 Klicka på egenskapsknappen för frågan.
- 2 Gör dina ändringar och klicka på OK i dialogrutan Egenskaper för fråga.

Så här flyttar du en fråga för kolumnfilter uppåt eller nedåt i utförandeordningen

- Klicka på uppilen och nedpilen tills frågorna visas i rätt ordning.
Pilarna visas bara när det finns fler än en fråga för analysen.

Så här tar du bort en fråga för kolumnfilter

- Klicka på frågans raderingsknapp.

Lägga till bildfrågor

En bildfråga visas som en bild som användarna kan klicka på för att välja rapportkriterier. Från en bild som visar till exempel produkter kan användarna klicka på en produkt. Den valda produkten används sedan för att filtrera den underliggande rapporten. Om du vill skapa en bildfråga måste du veta hur man använder HTML-taggen `<map>` så att du kan skapa en bildmappningsdefinition.

Du definierar bildfrågor på sidan Ange frågor i Oracle CRM On Demand Answers. När du har skapat flera bildfrågor för en rapport utförs de i den ordning som de står i listan, uppifrån och ned.

Så här lägger du till eller ändrar en bildfråga

- 1 Klicka på Skapa fråga och välj Bildfråga på sidan Ange frågor i Oracle CRM On Demand Answers.

- 2 Ange en rubrik för bildfrågan i rutan Rubrik i dialogrutan Egenskaper för bildmappningsfråga.

Rubriken visas när en användare kör rapporten. Du kan inkludera HTML-kod i rubriken, t.ex. ``, `<center>`, `` och `<table>`.

- 3 Ange en beskrivning i rutan Beskrivning (valfritt).

- 4 Ange platsen för och namnet på bilden i rutan Webbadress för bild.

Om bildfrågan endast är för ditt eget bruk kan du ange en plats som bara du har åtkomst till, till exempel `c:\mycomputer\temp\map.gif`. För en bildfråga som ska vara tillgänglig för andra användare anger du UNC-namnet (Universal Naming Convention), till exempel `\\ALLUSERS\graphics\map.gif` eller en webbplats som är tillgänglig för alla dina användare, till exempel `http://mycompany.com/imagemap.gif`.

- 5 Ange lämpliga HTML-`<map>`-taggar och data i rutan HTML.

En HTML-`<map>`-sats med `<area>`-element krävs. Varje `<area>`-element måste ange attributen `shape=` och `coords=`. Om attributet `alt=` anges mappas det till områdesrubriken. Till exempel:

```
<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 Om du vill extrahera bildmappningsinformationen från HTML klickar du på länken Extrahera bildmappning från HTML.

Dialogrutan Egenskaper för bildmappningsfråga expanderar så att områdesrubrikerna, formerna och koordinaterna som angetts i rutan HTML visas.

- Du kan ändra värdena i områdesrubriken om du vill. Den här texten visas när en användare flyttar pekaren över bildområdet.
- För varje område anger du namnet på kolumnen som ska överföras i rutan Kolumn när en användare klickar på det samt värdet som ska användas.

Obs! Kolumnen måste vara ett fullständigt kvalificerat kolumnnamn i formatet *Tabell.Kolumnnamn*.

- Placera dubbla citattecken runt alla kolumnnamn som innehåller blanksteg. Till exempel:
 - Konto."Land för konto"
 - "Levererade enheter"

7 När du är klar klickar du på OK.

Bildfrågan visas på sidan Ange frågor.

8 Om du vill visa bildfrågan klickar du på knappen Förhandsgranska analys.

När du klickar på någon del av bilden visas det underliggande filtret för det området. Du kan klicka på länken Förnya om du vill se resultaten. Om du ändrar filterkriterierna och sedan klickar på länken Förnya igen kan du se hur ändringen återspeglas i resultaten.

Så här ändrar du egenskaperna för en bildfråga

1 Klicka på knappen Egenskaper för frågan.

2 Gör dina ändringar och klicka på OK i dialogrutan Egenskaper för bildmappingsfråga.

Obs! I Oracle CRM On Demand Answers ser du inte frågorna på sidorna Ange kriterier, Skapa layout, Ange frågor och Granska. Frågorna visas när du förhandsgranskar analysen och när användare kör analysen.

Steg 4: Granska rapporter

När du är klar med att skapa eller ändra en rapport kan du granska den på sidan Granska i Oracle CRM On Demand Answers.

Så här granskar du en rapport

- Klicka på Steg 4 Granska i Oracle CRM On Demand Answers.

När du är klar med granskningen av rapportkriterierna, layouten osv., kan du klicka på knappen Förhandsgranska analys och visa den slutliga versionen av rapporten i ett nytt fönster.

Obs! Om du har definierat frågor i rapporten måste du klicka på Förhandsgranska analys för att kunna se dem.

Du kan även skriva ut eller ladda ned rapporten på sidan Granska.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Göra anpassade rapporter allmänna](#) (på sidan 941)
- [Slutföra en analys](#) (på sidan 941)

Göra anpassade rapporter allmänna

Innan du gör en rapport tillgänglig för alla medarbetare bör du kontrollera dess innehåll och format genom att köra ett test och få ett godkännande från personen som begärt rapporten. Granskaren bör då kontrollera följande:

- Att rapporten innehåller alla nödvändiga kolumner.
- Att kolumnerna är korrekt sorterade.
- Att filtren begränsar uppgifterna på rätt sätt.
- Att diagrammen visar data på ett bra sätt.

Du kan publicera rapporterna du skapat så att alla anställda på företaget kan använda dem. Rapporterna visas sektionen Delade anpassade analyser på deras hemsidor för rapporter.

Så här gör du en rapport allmän

- 1 Klicka på fliken Rapporter i Oracle CRM On Demand.
- 2 På rapporthemsidan klickar du på Utforma analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser. Då öppnas Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 Öppna rapporten i Oracle CRM On Demand Answers.
- 4 Klicka på Spara.
- 5 Välj den mapp där du vill spara rapporten.
- 6 Klicka på OK för att spara rapporten.

När du offentliggör en rapport kan andra medarbetare på företaget med behörighet att visa mappen där du sparat rapporten komma åt den. Din privata rapport finns fortfarande sparad i Mina mappar ifall du vill köra den eller revidera den för dynamisk analys vid ett senare tillfälle.

Slutföra en analys

Spara din analys när du har definierat klar kriterierna, layouten och eventuella frågor för den i Oracle CRM On Demand Answers.

Så här slutför och sparar du analysen

- 1 Klicka på knappen Slutför på sidan Ange kriterier, sidan Skapa layout, sidan Ange frågor eller sidan Granska i Oracle CRM On Demand Answers.
- 2 Välj den mapp där du vill spara rapporten.
Tips! Spara först rapporten som en privat rapport i Mina mappar. När du har kontrollerat inställningarna kan du spara den i Delade mappar om du vill att andra ska kunna använda den och sedan ta bort den från Mina mappar. Rapporter som sparats i Delade mappar kan nås via länken Delade anpassade analyser i sektionen Anpassade rapporter och analyser på hemsidan för rapporter. De är synliga för alla medarbetare som har tillgång till den mapp där du sparade rapporten.
- 3 Ange ett namn på rapporten.
Tips! Namnge rapporterna på ett konsekvent sätt som alla användare känner igen. Undvik extra blanksteg och tecken som apostrofer när du namnger rapporter.
- 4 Ange en kort beskrivning av rapporten på högst 2 000 tecken. Den information som du anger för namnet och beskrivningen visas på de anställdas rapporthemsida exakt så som du anger den.
Tips! Använd beskrivningen för att tala om ifall rapporten innehåller historiska data eller information i realtid.
- 5 Klicka på OK.
Rapporten sparas, fönstret Bygga och visa analys stängs och sidan Komma igång med Answers visas. Din anpassade rapport sparas i den mapp som du angav. Du når den vid ett senare tillfälle i Oracle CRM On Demand Answers genom att klicka på knappen Öppna analys.

Använda funktioner i analyser

SQL-funktioner används för att utföra olika beräkningar på kolumnvärden. I det här avsnittet förklaras syntaxen för funktionerna som stöds i Oracle CRM On Demand Answers. Avsnittet innehåller även instruktioner om hur du uttrycker tecken. Det finns summerings-, sträng-, matchnings-, kalenderdatum-/tids-, konverterings- och systemfunktioner.

Du kan använda funktionerna överallt där formler eller SQL-uttryck är tillåtna i Oracle CRM On Demand Answers. Till exempel:

- **Kolumnformler.** Mer information finns i [Ställa in kolumnformler](#) (på sidan 881).
- **Filterformler.** Mer information finns i [Lägga till filter i kolumner](#) (på sidan 862).
- **Platshållare.** Mer information finns i [Lägga till filter i kolumner](#) (på sidan 862).

Formelnamn

Om du vill referera till en kolumn i en funktion måste du använda dess interna formelnamn. Alla kolumner har två olika namn:

- Kolumnens *visningsnamn* är det namn du ser i sektionen Aktivt ämnesområde till vänster på sidan, under ett specifikt mappnamn. Den här typen av namn används som standardetiketter för kolumnrubriker.

Namnen ändras beroende på användarens språkställning, samt eventuella ändringar av fältnamn som företagets Oracle CRM On Demand-administratör gör.

- *Formelnamnet* är ett fast, internt namn på varje kolumn. De här namnen är alltid på engelska. Formelnamn innehåller två delar som avgränsas från varandra med en punkt. Den första delen motsvarar mappnamnet och den andra delen motsvarar kolumnen. Om det förekommer blanksteg i mappnamnet eller kolumnnamnet måste den delen sättas inom dubbla citattecken. Mappnamnsdelen av formelnamnet är ofta samma som det visade mappnamnet, men inte alltid.

Följande tabell innehåller exempel på formelnamn som motsvarar specifika mapp- och visningsnamn för en kolumn.

Mappnamn	Visningsnamn	Formelnamn
Konto	Huvudtelefonnummer	Konto.Telefonnummer
Konto	Årliga intäkter	Konto."Årlig intäkt"
Skapandedatum	Räkenskapskvartal/-år	Skapandedatum."Räkenskapskvartal/-år"
Ägd av användare	Användar-id	Anställd."Anställnings-id"

Söka efter formelnamnet

Du fastställer formelnamnet för en kolumn genom att först lägga till kolumnen i en rapport. Klicka på Redigera formel [fx] och sedan på fliken Kolumnformel i dialogrutan som öppnas. Formelnamnet för kolumnen hittas i textrutan Kolumnformel.

Tips! Om du står med pekaren i dialogrutan Kolumnformel och klickar på en kolumn i åtgärdsfältet infogas kolumnens formelnamn direkt i textrutan där pekaren befinner sig (men kolumnen läggs inte till i listan över kolumner för rapporten). Den här genvägen fungerar endast för dialogrutan Kolumnformel, inte för andra dialogrutor där SQL kan anges.

Mer information finns i följande avsnitt:

- [Uttrycka tecken](#) (på sidan 944)
- [Aggregeringsfunktioner](#) (på sidan 945)
- [Strängfunktioner](#) (på sidan 955)
- [Matematiska funktioner](#) (på sidan 962)
- [Funktioner för kalenderdatum och kalendertid](#) (på sidan 969)
- [Konverteringsfunktioner](#) (på sidan 977)
- [Systemfunktioner](#) (på sidan 978)

Uttrycka tecken

En litteral är ett värde som inte är null och som motsvarar en given datatyp. Litteraler är i regel konstanta värden, dvs. värden som används *som de är*, utan att ändras på något sätt. Ett litteralt värde måste stämma överens med datatypen som det representerar.

I det här avsnittet kan beskrivs hur varje typ av tecken ska uttryckas i Oracle CRM On Demand Answers.

Teckenlitteraler

En teckenlitteral innehåller tecken som bokstäver, siffror och symboler. För att uttrycka en teckenlitteral ska teckensträngen omges av enkla citattecken ('). Längden på litteralen avgörs av antalet tecken mellan de enkla citattecknen.

Datum-/tidstecken

Inom SQL 92-standarden definieras tre typer datum-/tidstecken i följande format:

DATE 'yyyy-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'yyyy-MM-dd hh:mm:ss'

Dessa format är fasta. För att uttrycka ett tecken av datum-/tidstyp ska nyckelorden DATE, TIME eller TIMESTAMP följas av en datum-/tidsträng omgiven av enkla citattecken. Två siffror är obligatoriska för alla icke år-relaterade element även om värdet är en enda siffra (ett ental).

Exempel:

```
CASE
    WHEN affärsmöjlighet."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
    ELSE 'Pre-2006'
END
```

Numeriska tecken

Ett numeriskt tecken utgör ett värde av en numerisk datatyp. För att uttrycka ett numeriskt tecken behöver du bara inkludera numret.

Skriv inga enkla citattecken kring numeriska tecken. Om du gör det indikerar det en teckenlitteral.

Ett nummer kan föregås av ett plustecken (+) eller ett minustecken (-) för att indikera ett positivt eller ett negativt tal. Siffror kan innehålla ett decimalkomma samt decimaler.

För att uttrycka flyttalsnummer som konstanta tecken anger du ett nummer följt av bokstaven *E* (antingen med stor eller liten bokstav) vilken i sin tur följs av ett plus- eller minustecken (+ eller -) för att indikera en positiv eller negativ exponent. Inga mellanslag är tillåtna mellan heltalet, bokstaven *E* och tecknet för exponenten.

Exempel:

52

2.98

-326

12.5E6

Aggregeringsfunktioner

Med aggregeringsfunktioner kan arbeta med flera värden för att sammanställa ett resultat. Funktionerna kan inte användas för att skapa en kapslad aggregering i uttryck i kolumner som har en fördefinierad standardaggregeringsregel i Oracle CRM On Demand Answers.

Avg

Beräknar det genomsnittliga värdet för ett uttryck i en resultatuppsättning. Måste innehålla ett numeriskt uttryck som argument.

Syntax:

AVG (*n_expression*)

där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

AvgDistinct

Beräknar det genomsnittliga värdet för alla unika värden i ett uttryck. Måste innehålla ett numeriskt uttryck som argument.

Syntax:

AVG (DISTINCT *n_expression*)

där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

BottomN

Rangordnar de *n* lägsta värdena i uttrycksargumentet från 1 till *n*, där 1 motsvarar det lägsta numeriska värdet. Funktionen BOTTOMN tillämpas på de värden som returneras i resultatuppsättningen.

Syntax:

BOTTOMN (*n_expression*, *n*)

där:

<i>n_expression</i>	Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.
<i>n</i>	Ett positivt heltal. Representerar det lägsta värde som visas i resultatuppsättningen där 1 är det lägsta värdet.

Obs! En sökning kan endast innehålla ett BOTTOMN-uttryck.

Count

Beräknar det antal rader som har ett nonnull-värde för uttrycket. Uttrycket är normalt ett kolumnnamn där antalet rader med nonnull-värden för den kolumnen returneras.

Syntax:

```
COUNT (expression)
```

där:

expression Ett uttryck.

CountDistinct

Lägger till unik bearbetning i funktionen COUNT.

Syntax:

```
COUNT (DISTINCT expression)
```

där:

expression Ett uttryck.

Count (*) (CountStar)

Räknar antalet rader.

Syntax:

```
COUNT(*)
```

Om till exempel en tabell med namnet Fakta innehåller 200 000 000 rader skulle följande fråga returnera följande resultat:

```
SELECT COUNT(*) FROM Fakta  
  
COUNT(*)  
  
200000000
```

Mavg

Beräknar ett rörligt medelvärde för de sista *n* dataraderna, inklusive den aktuella raden.

Genomsnittet för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Genomsnittet för den andra raden beräknas genom att räkna ut genomsnittet för de två första dataraderna. Genomsnittet för den tredje raden beräknas genom att räkna ut genomsnittet för de tre första dataraderna, och så vidare tills den *n*:te raden nåtts, där genomsnittet beräknas baserat på de *n* sista dataraderna.

Syntax:

`MAVG (numExpr, integer)`

där:

numExpr Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

integer Ett positivt heltal. Representerar genomsnittet för de *n* sista dataraderna.

Max

Beräknar det högsta värdet (högsta numeriska värdet) för de rader som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

`MAX (expression)`

där:

expression Ett uttryck.

Median

Beräknar medianvärdet för de rader som uppfyller det numeriska uttryckets argument. Om det är ett jämnt antal rader är medianvärdet medelvärdet för de två raderna i mitten. Den här funktionen returnerar alltid ett flyttal.

Syntax:

`MEDIAN (n_expression)`

där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Min

Beräknar det lägsta värdet (lägsta numeriska värdet) för de rader som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

`MIN (expression)`

där:

expression Ett uttryck.

NTile

Funktionen NTILE styr rangordningen för ett värde i ett användardefinierat intervall. Den returnerar heltal som representerar valfritt rangordningsintervall. Med andra ord delas det sorterade resultatet upp i segment där det finns ungefär lika många värden i varje segment.

Syntax:

`NTILE (n_expression, n)`

där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Ett positivt nonnull-heltal som representerar antalet segment.

Om argumentet *n_expression* inte är NULL returnerar funktionen ett heltal som representerar en rangordning inom det rapporterade intervallet.

NTile med *n*=100 returnerar vad som brukar kallas för *percentil* (tal som sträcker från 1 till 100, där 100 representerar det högsta värdet i intervallet). Det här värdet skiljer sig från resultatet av percentilfunktionen i Oracle BI Server som överensstämmer med vad som kallas för *procentrangordning* i SQL 92 och returnerar värden från 0 till 1.

Percentile

Beräknar en percentilrangordning för varje värde som uppfyller det numeriska uttryckets argument. Procentrangordningen sträcker sig från 0 (den första percentilen) till 1 (den hundra percentilen).

Funktionen PERCENTILE beräknar percentilen baserat på värdena i resultatuppsättningen från frågan.

Syntax:

`PERCENTILE (n_expression)`

där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Rank

Beräknar rangordningen för varje värde som uppfyller det numeriska uttryckets argument. Det högsta värdet tilldelas rangordningen 1 och alla efterföljande värden i rangordningen tilldelas nästa heltal i ordningsföljd (2, 3, 4...). Om vissa värden är likvärdiga tilldelas de samma rangordning (till exempel 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

Funktionen RANK beräknar rangordningen baserat på värdena i resultatuppsättningen från frågan.

Syntax:

```
RANK (n_expression)
```

där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

StdDev

Funktionen STDDEV returnerar standardavvikelsen för en uppsättning värden. Returtypen är alltid ett flyttal.

Syntax:

```
STDDEV([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

- Om ALL har angetts beräknas standardavvikelsen för alla data i uppsättningen.
- Om DISTINCT har angetts ignoreras alla dubletter i beräkningen.
- Om inget anges (standardvärdet) inkluderas alla data.

Det finns två andra funktioner relaterade till STDDEV:

```
STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

```
STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] n_expression)
```

STDDEV och STDDEV_SAMP är synonymer.

StdDev_Pop

Returnerar standardavvikelsen för en uppsättning värden med hjälp av beräkningsformeln för populationsvariansen och standardavvikelsen.

Syntax:

```
StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)
```

där:

numExpr Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

- Om ALL har angetts beräknas standardavvikelsen för alla data i uppsättningen.
- Om DISTINCT har angetts ignoreras alla dubletter i beräkningen.

Sum

Beräknar summan genom att lägga ihop alla värden som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

```
SUM (n_expression)
```

där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

SumDistinct

Beräknar summan genom att lägga ihop alla unika värden som uppfyller det numeriska uttryckets argument.

Syntax:

```
SUM(DISTINCT n_expression)
```

där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

TopN

Rangordnar de n högsta värdena i uttryckets argument från 1 till n, där 1 motsvarar det högsta numeriska värdet.

Funktionen TOPN tillämpas på de värden som returneras i resultatuppsättningen.

Syntax:

```
TOPN (n_expression, n)
```

där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Ett positivt heltal. Representerar det högsta värde som visas i resultatuppsättningen, där 1 är det högsta värdet.

En fråga kan endast innehålla ett TOPN-uttryck.

Köra aggregeringsfunktioner

Körning av aggregeringsfunktioner sker på samma sätt som funktionsaggregeringar eftersom de kräver en postuppsättning som indata. I stället för att ange ett enda aggregerat värde för hela postuppsättningen visas resultatet för det aggregerade värdet baserat på poster som påträffats hittills.

I den här sektionen beskrivs de löpande aggregeringsfunktioner som stöds av Oracle BI Server.

MAVG

Beräknar ett rörligt medelvärde för de sista *n* dataraderna i resultatuppsättningen, inklusive den aktuella raden.

Syntax:

`MAVG (n_expression, n)`

där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Alla positiva heltal. Representerar genomsnittet för de sista *n* dataraderna.

Genomsnittet för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Genomsnittet för den andra raden beräknas genom att genomsnittet för de första dataraderna tas. Genomsnittet för den tredje raden beräknas genom att genomsnittet för de första tre dataraderna tas, och så vidare tills den *n*:te raden nåtts, där genomsnittet beräknas baserat på de sista *n* dataraderna.

MSUM

Den här funktionen beräknar en rörlig summa för de sista *n* dataraderna, inklusive den aktuella raden.

Summan för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Summan för den andra raden beräknas genom att summan för de första dataraderna tas. Summan för den tredje raden beräknas genom att summan för de första tre dataraderna tas, och så vidare tills den *n*:te raden nåtts, där summan beräknas baserat på de sista *n* dataraderna.

Syntax:

`MSUM (n_expression, n)`

Där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Alla positiva heltal. Representerar summan för de sista *n* dataraderna.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där MSUM-funktionen används.

MÅNAD	INTÄKT	3_MO_SUM
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	300,00
MAR	100,00	400,00
APRIL	100,00	400,00
MAJ	300,00	500,00
JUNI	400,00	800,00
JULI	500,00	1 200,00
AUG	500,00	1 400,00
SEPT	500,00	1 500,00
OKT	300,00	1 300,00
NOV	200,00	1 000,00
DEC	100,00	600,00

RSUM

Den här funktionen beräknar en löpande summa baserat på de poster som hittills påträffats. Summan för den första raden är lika med det numeriska uttrycket för den första raden. Summan för den andra raden beräknas genom att summan för de första dataraderna tas. Summan för den tredje raden beräknas genom att summan för de första tre dataraderna tas och så vidare.

Syntax:

RSUM (n_expression)

Där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RSUM-funktionen används.

MÅNAD	INTÄKT	RUNNING_SUM
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	300,00
MAR	100,00	400,00
APRIL	100,00	500,00
MAJ	300,00	800,00
JUNI	400,00	1 200,00

JULI	500,00	1 700,00
AUG	500,00	2 200,00
SEPT	500,00	2 700,00
OKT	300,00	3 000,00
NOV	200,00	3 200,00
DEC	100,00	3 300,00

RCOUNT

Funktionen använder en uppsättning poster som indata och räknar antalet poster som påträffats hittills. Dess värde för varje grupp i frågan återställs automatiskt. Om en sorteringsordning definieras för en kolumn ökas inte funktionen för angränsande identiska värden för den sorterade kolumnen. För att undvika det här problemet bör rapporter antingen inte innehålla någon sorteringsordning för någon kolumn eller så måste alla kolumner ha sorteringsordningar.

Syntax:

`RCOUNT (uttr)`

Där:

Uttr Ett uttryck av valfri datatyp.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RCOUNT-funktionen används.

MÅNAD	VINST	RCOUNT
MAJ	300,00	2
JUNI	400,00	3
JULI	500,00	4
AUG	500,00	5
SEPT	500,00	6
OKT	300,00	7

RMAX

Den här funktionen tar en uppsättning poster som indata och visar maximivärdet baserat på poster som påträffats hittills. Den angivna datatypen måste vara en som kan beställas.

Syntax:

`RMAX (uttryck)`

Rapporter

Där:

expression Ett uttryck av valfri datatyp. Datatypen måste vara ha en associerad sorteringsordning.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RMAX-funktionen används.

MÅNAD	VINST	RMAX
JAN	100,00	100,00
FEB	200,00	200,00
MAR	100,00	200,00
APRIL	100,00	200,00
MAJ	300,00	300,00
JUNI	400,00	400,00
JULI	500,00	500,00
AUG	500,00	500,00
SEPT	500,00	500,00
OKT	300,00	500,00
NOV	200,00	500,00
DEC	100,00	500,00

RMIN

Den här funktionen tar en uppsättning poster som indata och visar minimivärdet baserat på poster som påträffats hittills. Den angivna datatypen måste vara en som kan beställas.

Syntax:

RMIN (uttryck)

Där:

expression Ett uttryck av valfri datatyp. Datatypen måste vara ha en associerad sorteringsordning.

Exempel:

Följande exempel visar en rapport där RMIN-funktionen används.

MÅNAD	VINST	RMIN
-------	-------	------

JAN	400,00	400,00
FEB	200,00	200,00
MAR	100,00	100,00
APRIL	100,00	100,00
MAJ	300,00	100,00
JUNI	400,00	100,00
JULI	500,00	100,00
AUG	500,00	100,00
SEPT	500,00	100,00
OKT	300,00	100,00
NOV	200,00	100,00
DEC	100,00	100,00

Strängfunktioner

Strängfunktioner används för att utföra olika teckenbearbetningar och tillämpas på teckensträngar.

ASCII

Konverterar en enskild teckensträng till motsvarande ASCII-kod, mellan 0 och 255.

Syntax:

`ASCII (character_expression)`

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i ett ASCII-tecken.

Om teckenuttrycket resulterar i flera tecken returneras den ASCII-kod som motsvarar det första tecknet i uttrycket.

BIT_LENGTH

Returnerar längden, i antal bitar, för en angiven sträng. Varje Unicode-tecken är 2 byte långt, vilket motsvarar 16 bitar.

Syntax:

BIT_LENGTH (*character_expression*)

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

CHAR

Konverterar ett numeriskt värde mellan 0 och 255 till det tecken som motsvarar ASCII-koden.

Syntax:

CHAR (*n_expression*)

där:

n_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde mellan 0 och 255.

CHAR_LENGTH

Returnerar längden, i antal tecken, för en angiven sträng. Inledande och efterföljande blanksteg räknas inte in i längden på strängen.

Syntax:

CHAR_LENGTH (*character_expression*)

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i ett numeriskt värde mellan 0 och 255.

CONCAT

Det finns två varianter av den här funktionen. Den första varianten sammanfogar två teckensträngar. Den andra varianten använder sig av sammanfogningstecknet för att sammanfoga fler än två teckensträngar.

Syntax för variant 1:

CONCAT (*character_expression1*, *character_expression2*)

där:

character_expression Uttryck som resulterar i teckensträngar.

Syntax för variant 2:

```
string_expression1 || string_expression2 || ... string_expressionxx
```

där:

string_expression Uttryck som resulterar i teckensträngar, åtskilda av operatoren för teckensträngsammanfogning || (dubbla lodräta streck). Den första strängen sammanfogas med den andra strängen för att åstadkomma en mellansträng som sedan sammanfogas med nästa sträng, osv.

Exempel:

```
Konto."konto" || '-' || Konto."kontoplats"
```

Resultatet blir då:

```
Action uthyrning - huvudkontor
```

INSERT

Infogar en specificerad teckensträng på en specificerad plats i en annan sträng och ersätter ett angivet antal tecken i målsträngen.

Syntax:

```
INSERT(character_expression1, n, m, character_expression2)
```

där:

character_expression1 Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som en annan teckensträng infogas i.

character_expression2 Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som infogas i en annan teckensträng.

n Ett positivt heltal som representerar det antal tecken, räknat från början av den första strängen, där en del av den andra strängen ska infogas.

m Ett positivt heltal som representerar det antal tecken i den första strängen som helt och hållet ska ersättas av den andra strängen.

LEFT

Returnerar ett specifikt antal tecken från vänster sida av en sträng.

Syntax:

```
LEFT(character_expression, n)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

n Ett positivt heltal som representerar det antal tecken, räknat från vänster i strängen, som returneras.

LENGTH

Returnerar längden, i antal tecken, för en angiven sträng. Efterföljande blanksteg räknas inte in i längden på strängen.

Syntax:

```
LENGTH(character_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

LOCATE

Returnerar en strängs numeriska position i en annan sträng. Om strängen inte kan hittas returnerar LOCATE-funktionen värdet 0. Om du vill ange en startposition för att påbörja sökningen använder du LOCATEN-funktionen istället.

Syntax:

```
LOCATE(character_expression1, character_expression2)
```

där:

character_expression1 Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är det uttryck som sökningen görs efter i teckenuttrycket.

character_expression2 Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är det uttryck där sökningen görs.

LOCATEN

Returnerar den numeriska positionen för en sträng i en annan sträng. Den här funktionen är identisk med funktionen LOCATE förutom att sökningen startar på den position som anges av ett heltalsargument. Om strängen inte hittas returnerar funktionen LOCATEN värdet 0. Den numeriska position som returneras baseras på att det första tecknet i strängen definieras som position 1, oavsett vad heltalsargumentet har för värde.

Syntax:

```
LOCATEN (character_expression1, character_expression2, n)
```

där:

<i>character_expression1</i>	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som sökningen görs efter.
<i>character_expression2</i>	Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng där sökningen görs.
<i>n</i>	Ett positivt heltal skilt från noll som representerar den startposition där sökningen efter det andra uttrycket startar.

LOWER

Konverterar en teckensträng till gemener.

Syntax:

```
LOWER (character_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

OCTET_LENGTH

Returnerar antalet bitar, i enheter om åtta bitar (antal byte), i en viss sträng.

Syntax:

```
OCTET_LENGTH (character_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

POSITION

Returnerar den numeriska positionen för en sträng i en annan sträng. Om strängen inte hittas returneras värdet 0.

Syntax:

```
POSITION(character_expression1 IN character_expression2)
```

där:

character_expression1 Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng som sökningen görs efter.

character_expression2 Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Det här är den sträng där sökningen görs.

REPEAT

Upprepar ett specificerat uttryck n antal gånger, där n är ett positivt heltal.

Syntax:

```
REPEAT(character_expression, n)
```

REPLACE

Ersätter specificerade tecken i en sträng med andra specificerade tecken.

Syntax:

```
REPLACE(character_expression, change_expression, replace_with_expression)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Den här strängen får sina tecken utbyta.

change_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Anger de tecken i den första strängen som kommer att ersättas.

replace_with_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng. Anger de ersättningstecken som ska sättas in i den första strängen.

RIGHT

Returnerar ett specifikt antal tecken från höger sida i en sträng.

Syntax:

```
RIGHT(character_expression, n)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

n Ett positivt heltal som representerar det antal tecken, räknat från höger i den första strängen, som returneras.

SPACE

Infogar blanksteg.

Syntax:

```
SPACE (integer)
```

där:

integer Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

SUBSTRING

Skapar en ny sträng som börjar från ett visst antal tecken i den ursprungliga strängen.

Syntax:

```
SUBSTRING (character_expression FROM starting_position)
```

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

starting_position Ett positivt heltal som anger startpositionen i den första teckensträngen.

Exempel:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Resulterar i:

```
CDEF
```

TRIM

Tar bort specificerade inledande och/eller avslutande tecken från en teckensträng.

Syntax:

```
TRIM (type 'character' FROM character_expression)
```

där:

<i>type</i>	LEADING	Tar bort specificerade inledande tecken från en teckensträng.
	TRAILING	Tar bort specificerade avslutande tecken från en teckensträng.
	BOTH	Tar bort specificerade tecken, såväl inledande som avslutande, från en teckensträng.
<i>character</i>		Valfritt enskilt tecken. Om teckendelen av specifikationen och de enkla citattecken utesluts, används ett blankstegstecken som standard.
<i>character_expression</i>		Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

Obs! Syntaxen `TRIM (character_expression)` är också giltig. Det raderar alla inledande och avslutande blanksteg.

UPPER

Konverterar en teckensträng till versaler.

Syntax:

`UPPER (character_expression)`

där:

character_expression Ett uttryck som resulterar i en teckensträng.

Matematiska funktioner

Med de matematiska funktionerna utförs matematiska beräkningar.

Abs

Beräknar det absoluta värdet av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

`ABS (n_expression)`

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Acos

Beräknar arcus cosinus av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

ACOS (n_expression)

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Asin

Beräknar arcus sinus av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

ASIN (n_expression)

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Atan

Beräknar arcus tangens av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

ATAN (n_expression)

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Atan2

Beräknar arcus tangens av y/x, där y är det första numeriska uttrycket och x det andra numeriska uttrycket.

Syntax:

ATAN2 (n_expression1, n_expression2)

där:

n_expression (1 och 2) Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Ceiling

Avrundar ett numeriskt decimaltalsuttryck till nästa högre heltal. Om det numeriska uttrycket beräknas till ett heltal returnerar Ceiling-funktionen detta heltal.

Syntax:

`CEILING (n_expression)`

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Cos

Beräknar cosinus av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

`COS (n_expression)`

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Cot

Beräknar cotangens av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

`COT (n_expression)`

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Degrees

Omvandlar ett uttryck från radians till grader.

Syntax:

`DEGREES (n_expression)`

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Exp

Beräknar värdet e till angiven potens.

Syntax:

EXP (*n_expression*)

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Floor

Avrundar ett numeriskt decimaltalsuttryck till nästa lägre heltal. Om det numeriska uttrycket beräknas till ett heltal returnerar FLOOR-funktionen detta heltal.

Syntax:

FLOOR (*n_expression*)

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Log

Beräknar den naturliga logaritmen för ett uttryck.

Syntax:

LOG (*n_expression*)

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Log10

Beräknar bas 10-logaritmen för ett uttryck.

Syntax:

LOG10 (*n_expression*)

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Mod

Dividerar det första numeriska uttrycket med det andra numeriska uttrycket och returnerar återstoden av kvoten.

Syntax:

`MOD (n_expression1, n_expression2)`

där:

n_expression (1 och 2) Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Pi

Returnerar konstantvärde för pi (cirkelns omkrets dividerat med cirkelns diameter).

Syntax:

`PI()`

Power

Tar det första numeriska uttrycket och upphöjer det till den angivna potensen i det andra numeriska uttrycket.

Syntax:

`POWER(n_expression1, n_expression2)`

där:

n_expression (1 och 2) Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Radians

Omvandlar ett uttryck från grader till radians.

Syntax:

`RADIANS (n_expression)`

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Rand

Returnerar ett giltigt pseudoslumptal mellan 0 och 1.

Syntax:

`RAND()`

RandFromSeed

Returnerar ett pseudoslumptal baserat på ett värddatavärde. För ett visst värddatavärde skapas samma uppsättning slumptal.

Syntax:

```
RAND (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Round

Avrundar ett numeriskt uttryck till n decimaler.

Syntax:

```
ROUND (n_expression, n)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Alla positiva heltal som representerar antalet decimaler som det ska avrundas till.

Exempel:

```
ROUND (12 358,2)
```

Returnerar:

```
12,36
```

Sign

Returnerar värdet 1 om det numeriska uttrycksargumentet beräknas till ett positivt tal, värdet -1 om det numeriska uttrycksargumentet beräknas till ett negativt tal och 0 om det numeriska uttrycksargumentet beräknas till noll.

Syntax:

```
SIGN (n_expression)
```

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Sin

Beräknar sinus av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

`SIN (n_expression)`

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Sqrt

Beräknar kvadratroten av det numeriska uttrycksargumentet. Det numeriska uttrycket måste beräknas till ett positivt tal.

Syntax:

`SQRT (n_expression)`

där:

n_expression Alla uttryck som beräknas till ett positivt numeriskt värde.

Tan

Beräknar tangens av ett numeriskt uttryck.

Syntax:

`TAN (n_expression)`

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

Truncate

Trunkerar ett decimaltal så att ett angivet antal decimaler returneras.

Syntax:

`TRUNCATE (n_expression, n)`

där:

n_expression Alla uttryck som resulterar i ett numeriskt värde.

n Alla positiva heltal som representerar antalet decimaler som returneras.

Exempel:


```
TRUNCATE (12 358,2)
```

Returnerar:

```
12,35
```

Funktioner för kalenderdatum och kalendertid

Funktionerna för kalenderdatum och kalendertid bearbetar data i datatyperna för datum, tid och tidsstämplar. (Datatypen för tidsstämplar är en kombination av datum och tid.)

Alla datumfunktioner är ISO 8601-kompatibla. Detta påverkar i synnerhet funktionerna `Week_Of_Year` och `Week_Of_Quarter` där årets första vecka är den första fullständiga veckan som innehåller en torsdag. Detaljerad information om hur datumfunktioner beräknas finns i ISO 8601-standardens.

Current_Date

Returnerar dagens datum. Datumet hämtas från den dator där Oracle CRM On Demand Answers körs. Värdet innehåller inte tidskomponenten.

Syntax:

```
CURRENT_DATE
```

Current_Time

Returnerar aktuell tid. Tiden hämtas från den dator där Oracle CRM On Demand Answers körs. Värdet innehåller inte datumkomponenten.

Obs! Funktionen hämtar den aktuella tiden vid den tidpunkt när rapporten körs. Om funktionen används tillsammans med ett ämnesområde för analys cachelagras inte rapporten, vilket försämrar prestanda.

Syntax:

```
CURRENT_TIME (n)
```

där:

- n* Ett heltal som anger med hur många siffrors noggrannhet som delar av en sekund ska visas. Argumentet är valfritt. Om inget argument anges returneras den noggrannhet som är standard.

Current_TimeStamp

Returnerar aktuellt datum/tidstämpel. Tidstämpeln hämtas från den dator där Oracle CRM On Demand Answers körs.

Obs! Funktionen hämtar den aktuella tiden vid den tidpunkt när rapporten körs. Om funktionen används tillsammans med ett ämnesområde för analys cachelagras inte rapporten, vilket försämrar prestanda.

Syntax:

`CURRENT_TIMESTAMP (n)`

där:

n Ett heltal som anger med hur många siffrors noggrannhet som delar av en sekund ska visas. Argumentet är valfritt. Om inget argument anges returneras den noggrannhet som är standard.

Day_Of_Quarter

Returnerar ett tal (mellan 1 och 92) som motsvarar det nummer som det angivna datumet har i kvartalet.

Syntax:

`DAY_OF_QUARTER (date_expression)`

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

DayName

Returnerar namnet på veckodagen (på engelska) för ett angivet datum.

Syntax:

`DAYNAME (date_expression)`

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

DayOfMonth

Returnerar det nummer som det angivna datumet har i månaden.

Syntax:

`DAYOFMONTH (date_expression)`

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

DayOfWeek

Returnerar ett tal mellan 1 och 7 som motsvarar det angivna datumets veckodag. Siffran 1 motsvarar söndag och siffran 7 lördag.

Syntax:

DAYOFWEEK (date_expression)

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

DayOfYear

Returnerar ett tal (mellan 1 och 366) som motsvarar det nummer som det angivna datumet har på året.

Syntax:

DAYOFYEAR (date_expression)

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Timme

Returnerar ett tal (mellan 0 och 23) som motsvarar den angivna tidpunktens timslag. Siffran 0 motsvarar klockan 12 och siffran 23 motsvarar klockan 11 på kvällen.

Syntax:

hour (time_expression)

där:

time_expression Ett uttryck som resulterar i en tidpunkt.

Minut

Returnerar ett tal (mellan 0 och 59) som motsvarar minuterna för den angivna tidpunkten.

Syntax:

minute (time_expression)

där:

time_expression Ett uttryck som resulterar i en tidpunkt.

Månad

Returnerar ett tal (mellan 1 och 12) som motsvarar månaden för det angivna datumet.

Syntax:

```
MONTH (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Month_Of_Quarter

Returnerar ett tal (mellan 1 och 3) som motsvarar den månad som det angivna datumet har i kvartalet.

Syntax:

```
MONTH_OF_QUARTER (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

MonthName

Returnerar namnet på månaden (på engelska) för ett angivet datum.

Syntax:

```
MONTHNAME (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Nu

Returnerar den aktuella tidstämpeln. Funktionen NOW motsvarar funktionen CURRENT_TIMESTAMP.

Obs! Funktionen hämtar den aktuella tiden vid den tidpunkt när rapporten körs. Om funktionen används tillsammans med ett ämnesområde för analys cachelagras inte rapporten, vilket försämrar prestanda.

Syntax:

```
NOW ()
```

Quarter_Of_Year

Returnerar ett tal (mellan 1 och 4) som motsvarar det kvartal som det angivna datumet infaller under året.

Syntax:

```
QUARTER_OF_YEAR (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Sekund

Returnerar ett tal (mellan 0 och 59) som motsvarar sekunderna för den angivna tidpunkten.

Syntax:

```
SECOND (time_expression)
```

där:

time_expression Ett uttryck som resulterar i en tidpunkt.

TimestampAdd

Funktionen TimestampAdd lägger till ett angivet antal intervaller till en angiven tidsstämpel. En enda tidsstämpel returneras.

Syntax:

```
TimestampAdd (interval, integer_expression, timestamp_expression)
```

där:

interval Det angivna intervallet. Följande värden är giltiga:

SQL_TSI_SECOND

SQL_TSI_MINUTE

SQL_TSI_HOUR

SQL_TSI_DAY

SQL_TSI_WEEK

SQL_TSI_MONTH

SQL_TSI_QUARTER

SQL_TSI_YEAR

<i>integer_expression</i>	Ett uttryck som motsvarar ett heltal. Det är det antal intervaller som ska läggas till.
<i>timestamp_expression</i>	Den tidsstämpel som används som utgångspunkt för beräkningen.

Om det heltal eller den tidsstämpel som skickas till den här funktionen har värdet null returneras null som värde på funktionen.

I det enklaste fallet lägger den här funktionen bara till ett angivet heltal (*integer_expression*) till lämplig komponent i tidsstämpelein baserat på intervallet. Om du lägger till en vecka innebär det att sju dagar läggs till och om du lägger till ett kvartal innebär det att tre månader läggs till. Ett negativt heltalsvärde leder till en subtraktion (att man går bakåt i tiden).

Om det blir för många av den angivna komponenten (t.ex. fler än 60 sekunder, 24 timmar eller 12 månader) läggs lämpligt antal till i nästa komponent. Om du till exempel gör ett tillägg till dagkomponenten i en tidsstämpel tar funktionen hänsyn till antalet dagar i en viss månad (inklusive skottår då det är 29 dagar i februari).

När ett tillägg görs till månadskomponenten i en tidsstämpel kontrollerar funktionen att den returnerade tidsstämpelein har rätt antal dagar i dagkomponenten. Om du till exempel lägger till en månad till 2000-05-31 blir inte resultatet 2000-06-31 eftersom det inte är 30 dagar i juni. Funktionen drar då ned dagkomponenten till den sista dagen i månaden, dvs. 2000-06-30.

Ett liknande problem uppstår när tillägg görs till årskomponenten i en tidsstämpel med månadskomponenten februari och dagkomponenten 29 (dvs. den sista dagen i februari under ett skottår). Om inte den returnerade tidsstämpelein infaller under ett skottår reduceras dagkomponenten till 28.

Här följer några exempel på funktionen `TimestampAdd`:

I följande exempel efterfrågas den resulterande tidsstämpelein när tre dagar läggs till 2000-02-27 14:30:00. Eftersom 2000 är ett skottår returneras tidsstämpelein 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

I följande exempel efterfrågas den resulterande tidsstämpelein när sju månader läggs till 1999-07-31 00:00:00. Tidsstämpelein 2000-02-29 00:00:00 returneras. Lägg märke till att datumkomponenten minskar till 29 eftersom februari är en kortare månad.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

I följande exempel efterfrågas den resulterande tidsstämpelein när 25 minuter läggs till 2000-07-31 23:35:00. Tidsstämpelein 2000-08-01 00:00:00 returneras. Lägg märke till hur tillägget av minuter leder till att även datum- och månadskomponenterna ökar.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

Funktionen `TimeStampDiff` returnerar det totala antalet angivna intervaller mellan två tidsstämpelar.

Syntax:

TimestampDiff (interval, timestamp_expression1, timestamp_expression2)

där:

<i>interval</i>	Det angivna intervallet. Följande värden är giltiga: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	Den tidstämpel som ska subtraheras från den andra tidstämpeln.
<i>timestamp_expression2</i>	Den andra tidstämpeln. timestamp_expression1 dras bort från den här tidstämpeln för att fastställa differensen.

Om den tidstämpel som skickas till den här funktionen har värdet null returneras null som värde på funktionen.

Den här funktionen fastställer först den tidstämpelkomponent som motsvarar den angivna intervallparametern. SQL_TSI_DAY motsvarar dagkomponenten och SQL_TSI_MONTH motsvarar månadskomponenten.

Funktionen tittar sedan på komponenterna med högre ordningstal i de båda tidstämplarna för att beräkna det totala antalet intervall för varje tidstämpel. Om till exempel det angivna intervallet avser månadskomponenten beräknar funktionen det totala antalet månader för varje tidstämpel genom att lägga till månadskomponenten och tolv gånger årskomponenten.

Slutligen subtraheras den första tidstämpelns totala antal intervall från den andra tidstämpelns totala antal intervall.

Resultatet av funktionen TimestampDiff avrundas uppåt till närmast högre heltal om delarna av ett intervall medför att en intervallgräns passeras. Differensen i antal år mellan 1999-12-31 och 2000-01-01 är till exempel ett år, eftersom delen av ett år innebär att man går från ett år till nästa (dvs. från 1999 till 2000). Som kontrast till det exemplet är differensen mellan 1999-01-01 och 1999-12-31 noll år, eftersom intervallet hamnar helt och hållet inom ett och samma år (dvs. 1999).

Vid beräkning av differensen i veckor beräknar funktionen differensen i antal dagar och dividerar resultatet med sju innan det avrundas.

Vid beräkning av differensen i kvartal beräknar funktionen differensen i antal månader och dividerar resultatet med tre innan det avrundas.

Funktionen TimestampDiff och exempel på resultat

I följande exempel efterfrågas differensen i antal dagar mellan tidstämplarna 1998-07-31 23:35:00 och 2000-04-01 14:24:00. Funktionen returnerar värdet 610. Lägg märke till att skottåret 2000 medför en dag extra.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01  
14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Returnerar ett tal (mellan 1 och 13) som motsvarar den vecka som det angivna datumet har i kvartalet.

Syntax:

```
WEEK_OF_QUARTER (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Week_Of_Year

Returnerar ett tal (mellan 1 och 53) som motsvarar den vecka som det angivna datumet har under året.

Syntax:

```
WEEK_OF_YEAR (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

År

Returnerar året för ett angivet datum.

Syntax:

```
YEAR (date_expression)
```

där:

date_expression Ett uttryck som resulterar i ett datum.

Exempel:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```


Konverteringsfunktioner

Med konverteringsfunktionerna konverterar du ett värde från ett formulär till ett annat.

Cast

Ändrar datatyp för antingen ett värde eller ett nullvärde till en annan datatyp. Ändringen är nödvändig innan man använder värden av en datatyp i en funktion eller åtgärd där en annan datatyp är att vänta.

Syntax:

```
CAST (expression|NULL AS datatype)
```

De datatyper som värdet kan ändras till är följande:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP,  
BIT, BIT VARYING
```

Beroende på typen av källdata saknas stöd för vissa destinationstyper. Om källdatatypen till exempel är en BIT-sträng måste destinationsdatatypen vara en teckensträng eller en annan BIT-sträng.

Exempel:

Följande ändrar först (CASTs) Årliga intäkter till ett HELTAL för att ta bort decimalerna och sedan till ett TECKEN så att det kan sammanfogas med teckenlitteral (texten "K"):

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

IfNull

Testar om ett uttryck resulterar ett nollvärde och, om så är fallet, tilldelar uttrycket det angivna värdet.

Syntax:

```
IFNULL (expression, value)
```

ValueOf()

Använd funktionen VALUEOF i ett uttrycksverktyg eller ett filter för att referera till värdet för en sessionsvariabel som definierats i Oracle CRM On Demand Answers. Mer information finns i [Sessionsvariabler](#) (på sidan 981).

Sessionsvariabler bör användas som argument för funktionen VALUEOF. Referera till sessionsvariabler med namn.

Exempel:

Så här använder du värdet för en sessionsvariabel vid namn NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

Du måste referera till en sessionsvariabel med dess fullständiga kvalificerade namn.

Systemfunktioner

Systemfunktionerna returnerar värden som avser sessionen.

Användare

Returnerar den aktuella Oracle CRM On Demand-användarens användar-id. Detta användar-id är unikt för varje användare.

Syntax:

USER ()

Operatorer

Operatorer används för att kombinera uttryckselement i syfte att göra visa typer av jämförelser i ett uttryck.

Operator	Funktion i ett uttryck
+	Plustecken för addition.
-	Minustecken för subtraktion
*	Gångertecken för multiplikation
/	Delat med-tecken för division
	Sammanlänkning av teckensträngar
(Vänsterparentes, för grupperingsåtgärder
)	Högerparentes, för grupperingsåtgärder
>	Större än-tecken, anger värden som är högre än jämförelsetalet
<	Mindre än-tecken, anger värden som är lägre än jämförelsetalet
=	Likhetstecken, anger samma värde
<=	Mindre än eller likhets-tecken, anger värden som är likvärdiga med eller lägre än jämförelsetalet
>=	Större än eller likhets-tecken, anger värden som är likvärdiga med eller högre än jämförelsetalet
<>	Inte lika med, anger värden som är högre eller lägre men inte likvärdiga
OCH	Förenande OCH, anger snitt med ett eller flera villkor för att bilda ett sammansatt villkor
ELLER	Förenande ELLER, anger koppling mellan ett eller flera villkor för att bilda ett sammansatt villkor

Operator	Funktion i ett uttryck
INTE	Förenande INTE, anger att ett villkor inte är uppfyllt
,	Komma, används för att avgränsa element i en lista

Case-satser

Case-satser utgör byggstenar för att konstruera villkorsuttryck som kan ge olika resultat för olika kolumnvärden.

Case (Switch)

Den här typen av Case-satser kallas även CASE (Lookup). Värdet för uttryck 1 undersöks först, sedan WHEN-uttrycken. Om uttryck1 matchar något av WHEN-uttrycken tilldelas den värdet för motsvarande THEN-uttryck.

Om uttryck1 matchar ett uttryck i fler än en WHEN-sats tilldelas endast det uttryck som följer på den första träffen.

Om inget av WHEN-uttrycken matchar tilldelas det värde som anges i ELSE-uttrycket. Om inget ELSE-uttryck har angetts tilldelas värdet NULL.

Se även satsen Case (If).

Syntax:

```
CASE-uttryck1
    WHEN-uttryck THEN-uttryck
    {WHEN-uttryck... THEN-uttryck...}
    ELSE-uttryck
END
```

Där:

CASE

inleder CASE-uttrycket. Detta måste följas av ett uttryck och en eller fler WHEN- och THEN-uttryck, ett valfritt ELSE-uttryck och END-nyckelordet.

WHEN

Anger villkoret som ska uppfyllas.

THEN

Anger värdet som ska tilldelas om det motsvarande WHEN-uttrycket uppfylls.

ELSE

Anger värdet som ska tilldelas om inget av WHEN-villkoren uppfylls. Om detta utelämnas används ELSE NULL.

END

Avslutar CASE-satser.

Exempel

CASE Poängpar

```
WHEN -5 THEN 'Birdie på par 6'
WHEN -4 THEN 'Måste vara tiger'
WHEN -3 THEN 'Tre under par'
WHEN -2 THEN 'Två under par'
WHEN -1 THEN 'Birdie'
WHEN 0 THEN 'Par'
WHEN 1 THEN 'Bogey'
WHEN 2 THEN 'Dubbel bogey'
ELSE 'Trippel-bogey eller worse'
```

END

I exemplet ovan måste WHEN-satserna spegla en strikt likvärdighet, ett WHEN-villkor för

```
WHEN < 0 THEN 'Under par'
```

är inte giltig eftersom jämförelseoperatorer inte tillåts.

Case (If)

Den här formen av case-satser utvärderar ett WHEN-villkor och om det uppfylls tilldelas värdet i motsvarande THEN-uttryck.

Om inget av WHEN-villkoren uppfylls tilldelas det standardvärde som anges i ELSE-uttrycket. Om inget ELSE-uttryck har angetts tilldelas värdet NULL.

Se även satsen Case (Switch).

Syntax:

CASE

```
WHEN frågevillkor1 THEN uttryck1
{WHEN frågevillkor1 THEN uttryck2}
```

```
{WHEN frågevillkor... THEN uttryck...}
```

```
ELSE-uttryck
```

```
END
```

Där:

```
CASE
```

inleder CASE-uttrycket. Detta måste följas av ett eller flera WHEN- och THEN-uttryck, ett valfritt ELSE-uttryck och END-nyckelordet.

```
WHEN
```

Anger villkoret som ska uppfyllas.

```
THEN
```

Värdet som ska tilldelas om motsvarande WHEN-uttryck uppfylls.

```
ELSE
```

Anger värdet om inget av WHEN-villkoren uppfylls. Om detta utelämnas används ELSE NULL.

```
END
```

Avslutar CASE-satser.

Exempel

```
CASE
```

```
  WHEN poäng < 0 THEN 'Under par'
```

```
  WHEN poängpar = 0 THEN 'Par'
```

```
  WHEN poängpar = 1 THEN 'Bogie'
```

```
  WHEN poängpar = 2 THEN 'Dubbel bogey'
```

```
  ELSE 'Trippel-bogey eller worse'
```

```
END
```

Till skillnad från Switch-formen av CASE-satsen tillåter WHEN-uttryck i If-formen jämförelseoperatorer, ett WHEN-villkor för

```
  WHEN < 0 THEN 'Under par'
```

är giltigt.

Sessionsvariabler

Sessionsvariabler innehåller fördefinierade värden för en användare och de initieras när en användare loggar in i Oracle CRM On Demand. Variablerna ändras inte under hela sessionen. De är privata värden för en användare och alla instanser av en sessionsvariabel kan initieras med ett annat värde för andra användare. Du kan referera till dem i följande områden: rubrikvyer, beskrivningsvyer, kolumnvyer, kolumnfilter, kolumnformler, infopanelstexter och så vidare.

Det vanligaste sättet att använda en sessionsvariabel på är att referera till den i ett kolumnfiltervillor i en rapport där du vill begränsa resultaten dynamiskt. Gränsen baseras på värden i en sessionsvariabel, till exempel det aktuella räkenskapsåret eller den aktuella räkenskapsmånaden.

En sessionsvariabel refereras till med syntaxen `NQ_SESSION.{variabelnamn}`. Syntaxen när du vill använda den i en kolumnformel är `VALUEOF(NQ_SESSION.variabelnamn)`.

<code>CURRENT_DT</code>	Aktuellt datum och klockslag.
<code>COMPANY_LANG</code>	Företagets standardspråk.
<code>COMPANY_TIMEZONE</code>	Företagets standardtidszon.
<code>COMPANY_TMPLT_COUNTRY</code>	Företagets standardland.
<code>CURRENT_MONTH</code>	Sessionens aktuella räkenskapsmånad för användaren. Intervallet för värdena är från 1 till 12.
<code>CURRENT_QTR</code>	Sessionens aktuella räkenskapskvartal för användaren. Intervallet för värdena är från 1 till 4.
<code>CURRENT_YEAR</code>	Sessionens aktuella räkenskapsår för användaren. Ett fyrsiffrigt värde, till exempel: 2011.
<code>DISPLAYNAME</code>	Aktuell användares namn.
<code>LAST_QTR</code>	Föregående kvartal.
<code>LAST_QTR_YEAR</code>	År för föregående kvartal.
<code>LAST_YEAR</code>	Föregående år.
<code>NEXT_QTR</code>	Nästa kvartal.
<code>NEXT_QTR_YEAR</code>	År för nästa kvartal.
<code>NEXT_YEAR</code>	Nästa år.
<code>QAGO</code>	Senaste kvartalet.
<code>QTR_BEFORE_LAST</code>	Två kvartal sedan.
<code>QTR_BEFORE_LAST_YEAR</code>	År två kvartal sedan.
<code>REPLUSER</code>	Aktuell användares inloggnings-id.
<code>SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET</code>	Förskjutningen (i minuter) mellan servertidsstämpeln och företagets standardtidsstämpel. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
<code>USER_ALIAS</code>	Aktuell användares alias.

USER_COMPANY_CURCY	Företagets standardvaluta.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	Förskjutningen (i minuter) mellan användarens tidsstämpel och företagets standardtidsstämpel. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
USER_DEFAULT_CURCY	Användarens standardvaluta.
USER_FISCAL_CALENDAR	Första månaden i aktuell användares räkenskapsår.
USER_LANG	Användarens standardspråk.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	Förskjutningen (i minuter) mellan användarens tidsstämpel och servertidsstämpeln. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
USER_TIMESTAMP	Användarens tidsstämpel baserat på tidszoninställningen i användarprofilen. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
USER_TIMEZONE	Tidszonsbeskrivningen i din användarprofil. Värdet ställs in när du loggar in. Variabeln uppdateras inte under sessionen.
YAGO	Förra året.
YEAR_MINUS_THREE	Tre år sedan.
YEAR_MINUS_TWO	Två år sedan.
YEAR_PLUS_TWO	Två år från nu.

Om rapportprestanda

Rapportprestanda är väsentligt för företag med stora mängder data och många användare. Ju fler och mer komplicerade rapporter du behöver, desto viktigare är det hur rapporteringen utförs. Att förstå hur Oracle CRM On Demand Answers bearbetar data med hjälp av cacheminnen vid olika tillfällen kan hjälpa dig att skapa rapporter på bästa sätt.

I det här avsnittet beskrivs den inbyggda cachefunktionen som ger snabba svarstider och bra prestanda under de nattliga uppdateringarna och när rapportämnesområden används i stället för analysämnesområden. Mer information om rapportprestanda finns i [Optimera resultat](#) (finns "[Optimera prestanda](#)" på sidan 984).

Om cacheminne

När rapporter och frågor körs med hjälp av analysämnesområden sparas frågeresultatet i cacheminnet. Frågecacheminnet gör att Oracle CRM On Demand Answers snabbt kan bearbeta flera frågor i följd utan att behöva gå tillbaka till databasen. Detta ger en snabbare svarstid. Förutom en snabb svarstid sparar funktionen in på nätverksresurserna och de kostsamma bearbetningarna av databasen. Frågorna behöver inte vara identiska för att kunna ha nytta av cacheminnet. Det går utmärkt för en delmängd av en tidigare körd fråga med ett filter eller samma fråga med färre kolumner att använda resultatet i cacheminnet. Hänsyn tas också till datasynligheten när frågorna sparas i cacheminnet. Eftersom databasen uppdateras under den inkrementella uppdateringen rensas frågecacheminnet. Det fylls på igen när en ny uppsättning frågor körs efter uppdateringen.

Frågecacheminnet används bara till rapporter och frågor via analysämnesområdena. Cacheminnet används inte till realtidsrapporter och -frågor. Däremot använder både realtidsrapporter och historiska rapporter och frågor ett webbservercacheminne. Webbservercacheminnet är inte samma sak som frågecacheminnet i Oracle CRM On Demand Answers. Webbservercacheminnet för realtidsfrågor och historiska frågor existerar i minst tio minuter efter att det har skapats och använts och det rensas efter en timme. Vissa frågor kan rensas tidigare än efter en timme, beroende på hur många begäranden som körs.

Analysrapporter (historiska) jämfört med rapporteringsrapporter (realtid)

Frågor som körs via analysämnesområden (historiska) är jämförelsevis snabbare än frågor som körs via rapporteringsämnesområden (realtid). Analysämnesområdena använder ett specialdatalager som är utformat och optimerat för analyser och rapporter. Realtidsämnesområdena använder i stället databasen som är optimerad för transaktionsaktiviteter där relativt få poster läses, skrivs och uppdateras mycket fort. Det innebär att när realtidsämnesområden används måste frågor konkurrera om databasresurserna som också måste sörja för transaktionsuppdateringarna i Oracle CRM On Demand. Det påverkar prestanda i både Oracle CRM On Demand och realtidsfrågorna. På grund av behovet av att stödja rapporteringen av senaste data används inte frågecacheminnet till realtidsämnesområdena, vilket i sin tur ytterligare minskar prestandaproblemen med identiska frågor.

Använd bara realtidsämnesområden när det är av yttersta vikt att använda senaste data eller när de historiska ämnesområdena inte motsvarar rapportbehoven.

Rapportprestanda under den nattliga uppdateringen

Realtidsrapporteringarnas prestanda påverkas i viss grad under den nattliga uppdateringsprocessen. Det beror på att data som då hämtas på grund av frågorna också läses av den nattliga uppdateringsprocessen för att datalagret ska kunna fyllas på. Datalagret driver de historiska ämnesområdena. De historiska rapportfrågorna påverkas dock inte av den nattliga uppdateringsprocessen eftersom en ögonblicksbild av datalagret tas i början av processen och användarna är hänvisade till den replikerade kopian. När den nattliga uppdateringen har slutförts omdirigeras användarna automatiskt till det uppdaterade datalagret. Användarna märker inget av processen.

Optimera prestanda

Varje gång du öppnar en rapport eller analys hämtas dina data från databasen, bearbetas av rapporteringsservern och visas på sidan. Ju mer komplex analysen är, desto längre tid kan det ta att beordra

databasen att hämta och visa uppgifterna. I det här avsnittet finns riktlinjer för hur du kan skapa rapporter som går snabbt att visa.

Innan du börjar. Gör följande:

- Granska de fördefinierade rapporterna i Oracle CRM On Demand. De kanske uppfyller de flesta av dina rapporteringsbehov.
- Genomgå kurser.
- Samla ihop dina rapporteringskrav och få dem godkända av intressenterna.
- Kontrollera dina webbläsarinställningar för att se till att webbläsaren är rätt konfigurerad för bästa resultat.
- Förstå rapportresultat. Mer information finns i [Om rapportprestanda](#) (på sidan 983).

Om ämnesområden

Du kan använda dig av båda typerna av ämnesområden utifrån hur rapporterings- och affärsbehoven ser ut.

Ämnesområdena för analys ska användas för att skapa rapporter när detta är möjligt. Dessa ämnesområden är konstruerade med hjälp av ett specialanpassat datalager som justerats för att ge bättre frågeresultat. Det datalager som används för analysämnesområden förnyas dagligen och rapporter som skapas med hjälp av dessa ämnesområden visar resultaten snabbare än rapportämnesområden – också för stora och komplexa frågor.

Rapportämnesområden är konstruerade så att de använder samma databas som alla andra användartransaktioner i applikationen. De konkurrerar därför om samma resurser som applikationen är beroende av, då data hämtas för rapporter.

Riktlinjer för användning av ett rapportämnesområde

Om du använder ett rapportämnesområde bör du följa dessa riktlinjer:

- Använd fälten från adressmapparna (utökade) när detta är möjligt.
- Minimera användandet av följande:
 - Anpassade urvalslistefält:
 - Fält från något Ägd av användare-fält. Använd fältet Ägare i stället.
 - Fält från mappen Primär kontakt i Konto-mappen.
 - CAST-Funktioner för datum- eller datum-/tidsfält.
 - Fälten Överordnat konto, Senast ändrad av och Chef.
 - Fält från mappar av datumtyp, till exempel mapparna Skapandedatum och Stängt den.

Dessa mappar utgör visserligen ett bekvämt sätt att gruppera datumattributet i veckor, månader, kvartal eller år, men de gör också frågeproceduren mer komplex vilket påverkar prestandan för rapporter. Använd i stället om möjligt datum- och datum-/tid-fälten från mappen för den primära posttypen. Öppna till exempel affärsmöjlighetsämnesområdet och välj fältet Stängt den i affärsmöjlighetsmappen i stället för ett fält från mappen Stängt den.

Riktlinjer för förbättring av prestanda

Följ dessa riktlinjer för att förbättra prestandan:

Bygg upp rapporterna steg för steg

Gör följande:

- Börja i liten skala och testa rapporten allteftersom du bygger upp den. Börja med ett fåtal fält och testa dessa innan du lägger till fler kolumner.
- Testa dina filter för att fastställa den bästa ordningsföljden.

Olika ordningsföljder kan höja eller sänka prestandan, men det är bara genom att pröva dig fram som du kan avgöra detta.

Minimera användandet av posttyper som korsar fält eller kolumner

Följ dessa riktlinjer:

- **Kolumner.** När du väljer kolumner från fler än en posttyp för din analys ökar du komplexiteten i datafrågan. Denna komplexitet kan påverka hastigheten för visningen av resultaten. Detta kan vara värt att tänka på när du inkluderar korsposttypsfält i en rapport.
- **Kolumnväljare.** Håll alla kolumnväljare inom samma posttyp. Använd om möjligt inte en kolumnväljare som går över till en annan posttyp.
- **Ledtexter.** Försök göra alla ledtextreferensfält inom samma posttypsmapp.

Använd indexerade fält

Gör följande:

- Använd indexerade fält för att filtrera data i realtidsrapporter.
Indexerade fält är optimerade så att dina rapportresultat visas snabbare.
- Planera i förväg när du konfigurerar data så att du är säker på att rätt uppgifter lagras i de indexerade fälten.

Om du tillämpar denna metod kan du bygga rapporter som använder de indexerade fälten och införliva dem på de bästa tänkbara platserna. Oracle CRM On Demand har dessutom ett begränsat antal indexerade anpassade fält. Antalet varierar beroende på fälttyp och posttyp.

Begränsa organisationshierarkin till fem nivåer

Ju högre upp en användare är i organisationshierarkin, desto fler data returneras vilket i sin tur leder till långsammare rapportkörningar. Begränsa därför hierarkin till att innefatta högst fem nivåer.

Använd filter

Genom att använda filter begränsar du mängden data som returneras när du öppnar en analys. Filtreringen kan öka hastigheten för körning av rapporter.

- Tillämpa filter som ett första steg för att skapa en rapport. Om ditt företag har stora mängder data bör du inte förhandsgranska en rapport förrän du har tillämpat filter.
- Filtrera den drivande posttypen som en prioritet. Om du till exempel använder ett ämnesområde för aktiviteter filtrerar du aktiviteter.
- Välj de mest restriktiva filtren först och sedan, efter att ha provat dig fram, lättar du vid behov på restriktionerna.

Tänk dock på följande när du lägger till filter:

- Om ett filter hänför sig till en kolumn med en underliggande CASE-formel kan detta filter påverka rapporteringsprestandan negativt, beroende på formeln och vilken relaterad bearbetning som behövs. När du filtrerar ett fält med ett CASE-uttryck eller någon annan formel kan det vara bra att pröva sig fram för att få reda på hur filtreringen påverkar rapporteringsprestandan.
- Innan du använder en CASE-formel bör du ställa dig själv dessa frågor:
 - Kan den här klassificeringen göras i Oracle CRM On Demand med funktionen Arbetsflöde?
 - Visas klassificeringskoden i andra rapporter? Om så är fallet bör du överväga att skapa en ny kolumn och bygga upp ett arbetsflöde för att fylla i den.
- En rapport som filtrerar ett anpassat datumfält kan gå snabbare att köra än en likartad rapport som filtrerar ett anpassat datum- och tidsfält. Det beror på att i filtreringen av datum- och tidsfält ingår omvandling av tidszoner, vilket påverkar rapporteringsprestandan. Filtrera därför om möjligt hellre anpassade datumfält än anpassade datum- och tidsfält.
- Undvik att använda en OR-delsats på olika posttyper eller kolumner (till exempel där SR.Type = K OR SR.Priority = Hög OR Account.Industry = Medicinsk). Prova istället med följande:
 - Ta bort OR-delsatsen och gör ytterligare klassificeringar i pivottabellen.
 - Bryt ned rapporten i flera, mindre rapporter och slå samman resultatet med hjälp av kombinerade analyser.

Följ riktlinjerna för hur man definierar ledtexter

Du kan ange frågor för din rapport i steg 3 på sidan Bygg och visa analys i Oracle CRM On Demand. Dessa ledtexter ger användare som öppnar den färdiga rapporten möjlighet att begränsa uppgifterna i rapporten. Vid körning av en rapport som använder frågor påverkas användarupplevelsen av tiden för frågebearbetning och rapportbearbetning.

Om du lägger till ledtexter i din rapport bör du tänka på följande:

- Minimera antalet ledtexter som används för rapporten.
- Undvik att använda bilder med hög upplösning för bildledtexter. Du bör inte använda en bild som överstiger 100 dpi (dots per inch). Använd bilder på 50 dpi eller lägre för bästa resultat.
- För att få bästa möjliga prestanda bör du, när du definierar ledtexter välja antingen Inga eller Alla värden på menyn Vilka värden ska visas för användaren?. Undvik att använda alternativet Filtrera begränsade värden. Detta alternativ begränsar urvalet ledtexter som rapporten visar. Begränsningen baseras på andra filter och ledtexter som tillämpas i rapporten. Om en rapport innehåller stora datavolymer kan alternativet göra rapporteringsprocessen långsammare.

När du ska bestämma dig för vilket av alternativen Inga, Alla värden eller Filtrera begränsade värden du ska välja, bör du eftersträva en balans mellan den prestandanivå på rapporteringen som du vill uppnå och den optimala presentationen av valbara värden för användarna.

Tillhandahåll borrhingslänkar till detaljrapporter

I stället för att skapa en rapport som presenterar en lång lista med datatabeller och diagram kan du göra följande:

- Utforma en första rapport där du visar översiktsinformation eller trender och låt sedan användaren borra ned i mer detaljerade uppgifter.
- Skapa rapporter för mer detaljerad information genom att välja ut data från den första rapporten. Tillhandahåll sedan borrhingslänkar till översiktsrapporten.

I följande procedur beskrivs hur du länkar rapporter till tabeller.

Så här länkar du rapporter till tabeller

- 1 Klicka på ikonen för kolumnformatering. Då öppnas dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 2 Klicka på fliken Kolumnformat.
- 3 I listrutan för värdeinteraktionstyp väljer du Navigera.
- 4 I fältet Navigera till en annan analys bläddrar du till en detaljerad rapport som du vill borra ned i och klickar sedan på OK.

I följande procedur beskrivs hur du länkar rapporter till diagram.

Så här länkar du rapporter till diagram

- 1 Klicka på ikonen Fler diagramalternativ på redigeringsidan för diagram (under Analys: rapportnamnlisten, till vänster på sidan).
- 2 Klicka på fliken Interaktion.
- 3 Välj Navigera och bläddra till en detaljerad rapport att borra ned i från diagrammet.

Begränsa antalet angivna åtgärder

Med Avancerade funktioner kan du kombinera frågor. Därefter kan du genomföra angivna åtgärder som unioner, snitt och andra sammanfogande åtgärder för frågorna, i syfte att skapa en slutrapport. Ju fler kombinerade frågeresultat desto längre bearbetningstid krävs det för att köra slutrapporten. Den snabbaste bearbetningen får du om du begränsar antalet angivna åtgärder till högst tre.

Förtydliga HTML-kod och beskrivningar

När du använder HTML i samband med SQL ska du göra följande:

- Se till att HTML-koden är tydlig och precis och inte innehåller några onödiga taggar eller överflödiga information.

- Se till att beskrivningarna är tydliga och precisa och inte innehåller några onödiga instruktioner.

Precisa beskrivningar gör den angivna formateringen mer effektiv och minskar antalet prestandarelaterade problem.

Ta bort kolumner i pivottabeller

Med hjälp av pivottabeller kan du visa rapporten i flera vyer utan att behöva skriva flera rapporter. Pivottablerna kan dock påverka prestandan. Ta om möjligt bort de kolumner som inte används i själva pivottabellen från rapportkriterierna (i steg 1 – Definiera kriterier).

Använd Visa pivotresultat i diagram

För varje pivottabell som kräver ett diagram bör du, om möjligt, använda alternativet Visa pivotresultat i diagram i stället för att skapa en separat diagramvy. Flera diagram i en rapport kräver ofta mer bearbetning, eftersom Oracle CRM On Demand måste skapa diagrammen separat i stället för tillsammans med pivottabellen.

Se till att rapporterna är skalbara

Rapporter kan fungera bra i ett test innan du har importerat alla produktionsdata. Efter att alla produktionsdata har importerats kan dock den ökade datavolymen påverka rapporteringsprestandan negativt. Om du håller på att implementera Oracle CRM On Demand bör du avsätta tid för att testa rapporterna igen och justera dem efter att alla produktionsdata har importerats.

Använd optimerade kod- och UTC-fält i filter

Många ämnesområden för rapportering innehåller särskilda fält i dimensionerna som är optimerade för att minska frågetiden när de används i filter. De optimerade fälten slutar med orden *Kod* eller *UTC*. Kontodimensionen har till exempel fältet Kontotyp. Fältet Kontotypkod finns också och det är den optimerade versionen av fältet Kontotyp. De optimerade fälten ger samma resultat i rapporterna som de ej optimerade fälten, men om du använder de optimerade fälten i filtret genereras frågorna snabbare. Den här metoden är snabbare jämfört med ett ej optimerat fält. Om du använder de här fälten i filtervillkoren genereras färre tabellkopplingar och tidsstämpelkonverteringar som baseras på företagets tidszon undviks.

Obs! De här optimerade fälten stöder språköversättningar för alla språk som stöds, men de stöder inte namnändring av posttyper.

Om du vill fastställa att det finns optimerade filtreringsfält för ett specifikt ämnesområde för rapportering går du till onlinehjälpn för det ämnesområdet och letar efter rubriken *Optimerade filtreringsfält*.

15 Infopaneler

På hemsidan för Infopanelen visas en lista över infopaneler som du har tillgång till. Infopaneler kan visa sparade begäranden, bilder, diagram, tabeller, text från Oracle CRM On Demand Answers och länkar till webbplatser och dokument. En *infopanel* består av en eller flera sidor som visas på flikar längst upp på infopanelen.

I Oracle CRM On Demand finns fördefinierade infopaneler. Dessutom kan användare som har behörigheten Hantera infopaneler i sin roll skapa interaktiva infopaneler med anpassade vyer av företagsrelaterad och extern information. Om du har denna behörighet i din roll kan du använda infopanelsredigeraren i Oracle CRM On Demand Answers för att lägga till innehåll i en interaktiv infopanel. Detta gör du genom att dra innehållet från en urvalspanel och sedan släppa det på layoutsidan för infopanelen. Layoutsidan består av kolumner för anpassning av innehållet, och varje kolumn innehåller sektioner med plats för innehållet. Utseendet på en infopanel, till exempel bakgrundsfärger och textstorlek, styrs med hjälp av olika format. Du kan också ändra utseendet på infopanelen med hjälp av dialogrutan för kosmetisk formatering.

Obs! Du kan inte ändra de fördefinierade infopanelerna i Oracle CRM On Demand.

Interaktiva infopaneler kan rymma tre typer av innehåll:

- Infopanelsobjekt
- Innehåll som sparats i Oracle CRM On Demand-presentationskatalogen
- Vyer av mappar i Oracle CRM On Demand-presentationskatalogen

Begränsningar som gäller när du skapar eller visar infopaneler

När du skapar eller visar interaktiva infopaneler bör du vara medveten om följande begränsningar:

- En användare som skapar eller redigerar en interaktiv infopanel kan lägga till rapporter i den infopanel som han eller hon har tillgång till.

Rapporterna lagras i mappar. Åtkomsten till dessa mappar styrs av användarrollerna. Användare med behörigheten Hantera infopanel kan skapa och redigera interaktiva infopaneler. Denna roll inkluderar inte behörigheten Hantera anpassade rapporter. Användare med behörigheten Hantera anpassade rapporter har full tillgång till alla rapportundermappar och rapporter i mappen Delad mapp för hela företaget. Mer information om synligheten för mappar finns i avsnitten [Rapporter](#) (på sidan 697) och [Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar](#) (på sidan 712).

- Rapporter som läggs till i interaktiva infopaneler kanske inte är synliga för alla användare i företaget. Åtkomsten till rapporterna är beroende av användarrollerna.

Om en användares roll inte tillåter honom eller henne att visa en viss rapport i en infopanel, visas ett felmeddelande på infopanelen.

- Om en rapport har tagits bort efter att den lagts till på en infopanel kommer en användare som redigerar infopanelen att se ett utropstecken (!) bredvid rapportnamnet i infopannelsredigeraren. Om en användare visar infopanelen visas ett felmeddelande.
- Perioderna i dina rapporter kan vara baserade på företagets räkenskapskalender, vilken kan skilja sig från en standardkalender. Företagets räkenskapsår kan exempelvis börja den 1 juni varje kalenderår. Om företaget nyligen har ändrat räkenskapsår i Oracle CRM On Demand bör du vara lite försiktig när du granskar historiska analyser som spänner över flera år. Om informationen i dina rapporter baseras på en tidigare räkenskapskalender kan den inte anpassas till information som tillämpar en ny räkenskapskalender.

I tabellen nedan beskrivs termerna i infopannelsredigeraren i Oracle CRM On Demand Answers.

Term	Definition
Kolumner	Kolumner används för att justera innehållet på en infopanel. Sektionerna inom kolumnerna håller innehållet på plats. Du kan skapa så många kolumner på en infopanel som du vill. Varje ny infopanelssida innehåller automatiskt en tom kolumn med en tom sektion. Kolumnerna som används på infopaneler har inte koppling till de kolumner som används i rapporter.
Infopanelobjekt	Infopanelobjekt är objekt som enbart används på en infopanel. Exempel på infopanelobjekt är sektioner med innehåll och navigeringslänkar.
Mappar	Mappar är organisationsstrukturer med innehåll som sparats i Oracle CRM On Demand-presentationskatalogen, till exempel begäranden som skapats med Oracle CRM On Demand Answers. En mapp påminner om en UNIX-katalog eller en mapp i Microsoft Windows.
Sidor	Sidor innehåller kolumnerna och sektionerna med innehållet i en infopanel. Varje infopanel har minst en sida. I infopannelsredigeraren identifieras sidor med flikar överst i infopanelen. Flera sidor används för att ordna innehållet. Du kan till exempel ha följande sidor: <ul style="list-style-type: none"> ■ En sida där du sparar resultat från Oracle CRM On Demand Answers, som du tittar på varje dag ■ En sida som innehåller länkar till leverantörernas webbplatser ■ En sida som länkar till företagets intranät
Resultat	Resultat, som även kallas rapporter, är utdata som returneras från Oracle CRM On Demand-servern. Resultaten matchar de ärendekriterier som angetts med Oracle CRM On Demand Answers. Standardformatet för visning av resultat på en infopanel är en tabell. Resultaten kan även visas i andra format, exempelvis diagram. Du kan undersöka och analysera resultat, spara eller skriva ut dem eller överföra dem till ett kalkylark.
Sektioner	Sektioner visas i kolumner i infopanelslayouten. Här finns innehållet som du drar och släpper från urvalspanelen och som du använder för att ordna innehållet i en kolumn.
Format	Format reglerar hur infopaneler och resultat formateras för visning. Det gäller färgen på text och länkar, teckensnitt och teckenstorlek, kanter i tabeller, färger och attribut i diagram osv. Formaterna är ordnade i mappar

Term	Definition
	som innehåller kaskadformatmallar (filer med filtillägget .CSS), bilder och diagrammallar. Du kan åsidosätta några element i formatmallarna, exempelvis tabellkanter och textstorlek, när du formaterar resultat i Oracle CRM On Demand Answers.
Presentationskatalog	<p>Oracle CRM On Demand-presentationskatalogen lagrar innehåll som skapats med Oracle CRM On Demand Answers. De olika typer av innehåll som lagras i presentationskatalogen är:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ärenden som skapats med Oracle CRM On Demand Answers ■ Filter som tillämpas på resultat ■ information om infopaneler

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantera infopaneler](#) (på sidan 993)
- [Rapporter](#) (på sidan 697)

Hantera infopaneler

Om din roll har behörighet att hantera infopaneler kan du använda infopanelsredigeraren i Oracle CRM On Demand Answers för att skapa och redigera interaktiva infopaneler. Utför följande uppgifter för att hantera infopaneler:

- [Skapa interaktiva infopaneler](#) (på sidan 994)
- [Lägga till sidor i interaktiva infopaneler](#) (på sidan 995)
- [Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 996)
- [Byta namn på infopanelsobjekt](#) (på sidan 1007)
- [Ta bort infopanelsobjekt](#) (på sidan 1007)
- [Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1009)
- [Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1008)
- [Skapa frågor för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1011)
- [Ändra namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel](#) (på sidan 1014)
- [Visa infopaneler](#) (på sidan 1014)
- [Om guidad navigering på interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1015)
- [Om ämnesområden i rapporter](#) (på sidan 726)
- [Användningsanteckningar för ämnesområden](#) (på sidan 1015)

Skapa interaktiva infopaneler

I det här avsnittet beskrivs hur du skapar en ny interaktiv infopanel.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här skapar du en interaktiv infopanel

- 1 Klicka på fliken Infopanel.
- 2 På sidan Infopanel klickar du på länken Hantera infopaneler.
- 3 Klicka på Ny infopanel på sidan Hantera infopaneler.
- 4 På redigeringsidan för infopaneler anger du namnet och beskrivningen för infopanelen och klickar sedan på Spara.

Sidan Hantera infopaneler visas igen.

- 5 På sidan Hantera infopaneler klickar du på länken Utforma för den infopanel som du har skapat.

Infopannelsredigeraren i Oracle CRM On Demand Answers visas i ett separat fönster, fristående från övriga sidor i Oracle CRM On Demand. Namnet på den nya infopanelen visas längst upp på sidan.

Obs! Nyligen skapade infopaneler innehåller en tom sida. Infopaneler som innehåller endast en sida visar inte sidnamnet som en flik längst upp på infopanelen. Det är endast infopaneler med flera sidor som visar sidnamnen längst upp på infopanelen.

Obs! Det högsta antalet infopaneler som kan visas på den nedrullningsbara menyn Infopaneler är 199. Om du skapar fler infopaneler kan du inte komma åt dem via den nedrullningsbara menyn Infopaneler.

När du har skapat din infopanel kan du lägga till innehåll i den. I följande avsnitt finns information om hur du hanterar infopannelsinnehåll, kontrollerar utseendet på infopaneler och lägger till sidor i infopaneler:

- [Lägga till sidor i interaktiva infopaneler](#) (på sidan 995)
- [Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 996)
- [Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1009)
- [Skapa frågor för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1011)

Navigera till infopannelsredigeraren

I infopannelsredigeraren i Oracle CRM On Demand Answers kan du lägga till innehåll i interaktiva infopaneler. Du kan även styra utseendet på infopanelerna samt ändra namn på och radera objekt i dem.

Obs! Du kan inte ändra de fördefinierade infopanelerna i Oracle CRM On Demand.

I det här avsnittet hittar du information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren för att arbeta med befintliga interaktiva infopaneler. Om du vill skapa en ny infopanel kan du läsa [Skapa interaktiva infopaneler](#) (på sidan 994).

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här navigerar du till infopanelsredigeraren

- 1 Klicka på fliken Infopanel.
- 2 På sidan Infopanel klickar du på länken Hantera infopaneler.
- 3 På sidan Hantera infopaneler klickar du på länken Utforma på postnivåmenyn för den infopanel som du vill redigera.

Infopanelsredigeraren i Oracle CRM On Demand Answers visas i ett separat fönster, fristående från övriga sidor i Oracle CRM On Demand.

Följande procedur beskriver hur du går till väga för att välja den infopanelssida som du vill arbeta med.

Så här väljer du en infopanelssida

Obs! Om du redan arbetar med en infopanelssida innebär denna åtgärd att alla ändringar som du gjort på den sida du arbetade med sparas.

- I listan Sida bredvid infopannelsnamnet på sidan Infopanelsredigerare väljer du den sida som du vill redigera.

Lägga till sidor i interaktiva infopaneler

Du kan lägga till sidor på en interaktiv infopanelssida.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här lägger du till en sida på en interaktiv infopanelssida:

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.
Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 994).
- 2 I infopanelsredigeraren klickar du på ikonen Lägg till infopanelssida i den övre delen av sidan.



3 Ange ett namn på och en beskrivning av infopanelssidan.

4 Klicka på OK.

Den nya sidan visas i infopanelen.

Obs! Om det bara finns en sida i infopanelen visas inte sidnamnet på en flik. Flikar visas bara när det finns flera sidor och då kan du förflytta dig mellan sidorna genom att klicka på flikarna.

Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor

I följande avsnitt beskrivs hur du lägger till och visar innehåll på interaktiva infopanelssidor.

Obs! För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll inkludera behörighet för att hantera infopaneler.

- [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 994)
- [Lägga till sidor i interaktiva infopaneler](#) (på sidan 995)
- [Kontrollera utseendet på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 997)
- [Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 999)
- [Lägga till guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 999)
- [Lägga till text- och bildlänkar på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 1000)
- [Lägga till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 1003)
- [Lägga till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 1003)
- [Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 1004)
- [Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1005)
- [Använda formatering i interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1006)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om interaktiva infopaneler:

- [Skapa interaktiva infopaneler](#) (på sidan 994)
- [Byta namn på infopanelsobjekt](#) (på sidan 1007)
- [Ta bort infopanelsobjekt](#) (på sidan 1007)
- [Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1009)
- [Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1008)
- [Skapa frågor för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1011)

- [Om guidad navigering på interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1015)

Kontrollera utseendet på interaktiva infopanelssidor

I det här avsnittet hittar du information om hur du kontrollerar utseendet på infopanelssidor med hjälp av infopanelsredigeraren. Mer information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 994).

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Arbeta med kolumner på interaktiva infopanelssidor

Kolumner används för att justera innehållet på en infopanel. Sektionerna inom kolumnerna håller innehållet på plats. Du kan lägga till eller ta bort kolumner, ställa in bredden i pixlar eller som procentandel av infopanelssidan och bryta kolumner.

Om du har mer än en kolumn på en infopanelssida kan du bryta kolumnerna och ordna dem på sidan. (Det går inte att flytta kolumnerna med dra och släppa-funktionen.) Om du till exempel har två kolumner bredvid varandra och bryter kolumnen längst till höger placeras den i stället under den första kolumnen. Båda kolumnerna sträcker sig nu över den bredd som de tidigare upptog tillsammans när de stod bredvid varandra. Om du har tre kolumner sida vid sida och bryter kolumnen i mitten placeras de båda yttre kolumnerna under den första kolumnen, som nu sträcker sig över den bredd som ursprungligen upptogs av de båda första kolumnerna.

Så här lägger du till en ny kolumn

- Klicka på ikonen Lägg till kolumn i den övre delen av sidan Infopanelsredigerare.



Kolumnen läggs till på infopanelssidan.

Så här ställer du in bredden för en kolumn

- 1 Klicka på Egenskaper och välj Kolumnegenskaper.
- 2 Expandera länken Fler formateringsalternativ i dialogrutan Kolumnegenskaper.
- 3 Ange kolumnbredden i sektionen Fler formateringsalternativ:
 - Om du vill ange bredden i pixlar anger du antalet pixlar, till exempel 200.
 - Om du vill ange bredden som en procentandel av infopanelssidan använder du ett procenttecken (%), till exempel 20%.
- 4 Klicka på OK.

Så här bryter du en kolumn

- Klicka på Egenskaper, välj Infoga kolumnbrytning och välj sedan lämplig typ av brytning.
Om du bryter kolumnen igen återgår kolumnlayouten till den tidigare layouten.

Lägga till sektioner på interaktiva infopanelssidor

Sektioner används inom kolumner för att hålla innehållet i en infopanel på plats. Sektionerna justeras vertikalt som standard. Du kan dra in så många sektioner du vill i en kolumn.

Om du drar in och släpper innehåll i en kolumn utan att först lägga till en sektion som kan hålla innehållet på plats skapas en sektion automatiskt.

Om du drar en sektion från en kolumn till en annan kolumn inkluderas även allt innehåll i den sektionen.

Så här lägger du till en sektion i en kolumn

- Från urvalspanelen drar och släpper du ett sektionsobjekt från området Infopanelsobjekt in i kolumnen.
Kolumnen markeras när du står på en plats i kolumnen där det är lämpligt att släppa sektionen.

Göra så att sektioner visas horisontellt på interaktiva infopanelssidor

Standardjusteringen för sektioner är vertikal justering.

Så här gör du för att visa en sektion horisontellt

- Klicka på Egenskaper för sektionen och välj Ordna horisontellt.

Spara ändringar på interaktiva infopanelssidor

Du kan spara dina ändringar när som helst.

Så här sparar du ändringar på en interaktiv infopanelssida

Utför någon av följande åtgärder:

- Klicka på Spara.
- Lämna sidan som du arbetar på i infopanelsredigeraren.

Dina ändringar sparas till exempel om du lägger till eller redigerar en annan sida, ändrar infopanelsegenskaper eller ändrar en fråga, ett filter eller en begäran.

Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på interaktiva infopanelssidor

Du kan göra så att en hel sektion på en infopanel och dess innehåll endast visas beroende på vilket resultat som returneras för en viss Oracle CRM On Demand Answers-begäran. Du kan använda den här funktionen för att vägleda användarna medan de visar infopaneler. Mer information om att guida användare på det här sättet finns i [Om guidad navigering på interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1015).

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här gör du för att endast visa innehåll enligt särskilda villkor på interaktiva infopanelssidor:

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.
Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 994).
- 2 I infopanelsredigeraren klickar du på knappen Egenskaper för den sektion som innehåller innehållet och väljer sedan Vägledad navigering.
- 3 I dialogrutan Egenskaper för guidad navigation anger du dina val och väljer en begäran i presentationskatalogen.
- 4 Klicka på OK.

Lägga till guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor

Guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor kan vara statiska eller villkorliga. Statiska länkar visas alltid. Villkorliga länkar visas endast om resultatet uppfyller vissa kriterier. Du kan använda funktionen för att vägleda användarna medan de visar infopaneler. Mer information om guidad navigering finns i [Om guidad navigering i interaktiva infopaneler](#) (finns "Om guidad navigering på interaktiva infopaneler" på sidan 1015).

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här lägger du till guidade navigeringslänkar på en interaktiv infopanelssida:

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.
Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 994).
- 2 På sidan Redigera infopanel drar du och släpper ett objekt för en guidad navigeringslänk från urvalspanelen till en sektion på infopanelssidan.

- 3 Klicka på knappen Egenskaper för länken.
- 4 Gör något av följande i dialogrutan Egenskaper för den guidade navigeringslänken:
 - Om du vill göra länken villkorlig väljer du Ja för alternativet Källbegäran för referens och anger sedan källbegäran.
 - Ange länkegenskaper.

Obs! För webbadresser ska du ange hela sökvägen.
- 5 Klicka på OK.

Lägga till text- och bildlänkar på interaktiva infopanelssidor

Du kan lägga till textlänkar och bildlänkar i en infopanel och ange vad som ska hända när en användare klickar på länkarna. Du kan till exempel dirigera användarna till en annan webbplats eller infopanel, öppna dokument, starta applikationer eller utföra någon annan åtgärd som stöds av webbläsaren. Du kan även lägga till bara en bild eller text utan några länkar.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här lägger du till en textlänk eller en bild på en interaktiv infopanelssida:

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 994).
- 2 I urvalspanelen på sidan Redigera infopanel drar du och släpper en länk eller en bild i en sektion på infopanelssidan.
- 3 Klicka på knappen Egenskaper för objektet.

Dialogrutan Länkegenskaper eller Bildegenskaper visas.
- 4 Ange dina val:
 - För en textlänk anger du texten i fältet Bildtext.
 - För en bildlänk anger du platsen och namnet på bilden i fältet Bild.

Ange platsen som en webbadress. Här följer några exempel på adresser:

```
http://imageserver/MyImage.gif
```

```
/DashboardFiles/image.gif
```

Om inte bilden finns på en lokal server måste webbadressen innehålla `http://`. Om bilden ska användas i en delad miljö måste den finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare.

Om du vill ha en bildtext till bilden anger du texten i fältet Bildtext och använder listrutan Layout för att välja var bildtexten ska visas i förhållande till bilden.

5 Ange vad som ska hända när användaren klickar på texten eller bilden:

- Om du vill ange att en begäran eller infopanel ska visas när användaren klickar på länken eller bilden anger du destinationen som Begäran eller Infopanel och klickar på knappen Bläddra för att välja önskad begäran eller infopanel.
- Om du vill ange att någon annan åtgärd ska utföras, till exempel att öppna en webbplats, ett dokument eller ett program anger du destinationen som en webbadress och skriver hela sökvägen i det fält som kommer efter destinationsalternativen. I området Mål väljer du om destinationen ska visas i användarens befintliga webbläsarfönster eller i ett nytt fönster.

En länk definieras som en webbadress (URL, Uniform Resource Locator) som kan tolkas av webbläsaren. Webbadresser kan peka på webbplatser, dokument, bilder, FTP-platser, diskussionsgrupper med mera. Beroende på vilken webbläsare du använder är följande exempel på giltiga webbadresser:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

I tabellen som följer finns mer information om de typer av internt eller externt innehåll som du kan skapa länkar till.

Obs! Företagets administratör kan skapa en virtuell katalog som kallas \DashboardFiles på presentationsservern för delade dokument och mappa den virtuella katalogen till en delad nätverkskatalog med samma namn. I den här virtuella katalogen kan användare med rätt behörighet publicera filer i mappar och referera till filerna med relativa webbadresser i stället för med de fullständiga namnen som används på nätverksresursen, till exempel \DashboardFiles\AnnualReport.doc i stället för \\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc.

Tips! När du väljer om destinationen ska visas i användarens befintliga webbläsarfönster eller i ett nytt fönster bör du tänka på följande information. För varje åtgärd, utom att skicka e-post och köra ett program, kan du styra hur länken ska visas. Välj det aktuella fönstret om du vill att åtgärden ska utföras i infopanelens visningspanel. Infopanelen förblir aktiv, men i bakgrunden. Välj ett nytt fönster om du vill att åtgärden ska utföras i ett nytt webbläsarfönster.

Obs! Om du bara vill lägga till text eller en bild utan länkar lämnar du fältet efter destinationsalternativen tomt.

6 Klicka på OK.

I följande tabell visas länkalternativen för att lägga till en textlänk eller en bild med hjälp av infopanelsredigeraren.

Länkalternativ	Kommentarer
Webbplats eller dokument	Du måste leta reda på webbadressen till webbplatsen eller dokumentet. Du kan kopiera adressen från adressfältet i webbläsaren och klistra in den. För en webbplats kan du utesluta <code>http://</code> -delen av adressen om webbadressen finns på din webbserver, till exempel din intranätwebbplats.

Länkalternativ	Kommentarer
	<p>Om webbadressen finns på företagets webserver kan du ange filens relativa adress. Exempel:</p> <p><code>\DashboardFiles\Logo.gif</code></p>
Lokalt eller delat dokument	<p>Om dokumentet ska användas i en delad miljö måste det finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare. Exempel på dokument som du kan öppna är kalkylblad med de senaste försäljningsrapporterna, en bildpresentation av en ny produkt, ett Microsoft Word-dokument med företagets årsredovisning, en bildfil med en karta över vägen från flygplatsen till företagets huvudkontor, med mera.</p> <p>Om dokumentet endast är till för eget bruk kan ett exempel på en plats vara:</p> <p><code>c:\mycomputer\reports\report.doc</code></p> <p>För ett delat dokument måste UNC-namnet anges. Exempel:</p> <p><code>\\ALLUSERS\reports\report.doc</code></p>
Skicka e-post till en viss användare	<p>Du måste känna till mailto-adressen. Exempel:</p> <p><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>När användaren väljer länken startar webbläsaren e-postapplikationen med fältet Till: ifyllt. (Det är via webbläsaren som e-postprogrammet startar.)</p>
Köra ett program	<p>Om programmet ska användas i en delad miljö måste det finnas på en nätverksenhet som är tillgänglig för alla användare. Du kan använda den här funktionen för att ladda ned och köra en applikation. (Det är operativsystemet som styr att applikationen startar.) Om du vill starta Microsoft Word endast för eget bruk kan platsen till exempel vara:</p> <p><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>För ett program med licenser för flera användare på en delad enhet måste UNC-namnet på platsen anges. Exempel:</p> <p><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>
Förnya webbläsaren med hjälp av JavaScript	<p>Webbläsaren måste ha stöd för JavaScript för att följande exempel ska kunna användas.</p> <p><code>javascript:window.location.reload()</code></p> <p>I området Mål väljer du alternativet Aktuellt fönster.</p>

Lägga till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor

Du kan lägga till en vy för en Oracle CRM On Demand-presentationskatalogmapp och dess innehåll, till exempel sparade begäranden, i en infopanel. Om du till exempel har en grupp med sparade begäranden som du kör regelbundet kan du öppna mappen i infopanelen och navigera till en sparad begäran och klicka på den för att köra den.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här lägger du till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor:

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.
Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 994).
- 2 Från urvalspanelen drar och släpper du ett mappobjekt i en sektion på infopanelssidan.
- 3 Klicka på knappen Egenskaper för mappen.
Dialogrutan Mappegenskaper visas.
- 4 Bläddra till önskad mapp och klicka på OK.
- 5 Klicka på OK för att spara egenskaperna.

Lägga till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor

Du kan lägga till innehåll som du eller någon annan redan har sparat i en delad mapp eller infopanel, till exempel infopanelsfrågor och infopanelsrapporter. För att lokalisera innehållet kan du bläddra genom att leta efter den presentationskatalogmapp som innehållet lagrats i eller den infopanel som det visas på.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här lägger du till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.
Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 994).
- 2 Från urvalspanelen på infopanelsredigerarsidan navigerar du, i avsnittet för sparat innehåll, till den mapp eller infopanel som innehåller det innehåll som du vill lägga till på infopanelen.

- 3 Lokalisera det innehåll som du vill lägga till och dra och släpp det sedan i en sektion på infopanelssidan.

Med det här steget lägger du till en genväg till innehållet som sparades i presentationskatalogen. Om innehållet ändras återspeglas ändringen på infopanelssidan.

Information om hur du redigerar egenskaperna för infopanelsfrågor och infopanelsrapporter finns i [Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1005).

Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i interaktiva infopanelssidor

Du kan styra hur resultaten ska visas när en användare borrar ned i en rapport på en interaktiv infopanel. Resultaten kan visas på något av följande sätt:

- De nya resultaten kan visas direkt på infopanelen och ersätta den ursprungliga rapporten.
Detta är standardsättet. Det område som upptogs av den ursprungliga rapporten ändrar automatiskt storlek så att de nya resultaten får plats.
- Hela infopanelen kan ersättas av de nya resultaten.

Det här mönstret styrs av alternativet Borra ned på plats i infopanelsredigeraren. Alternativet ställs in på sektionsnivå vilket innebär att det gäller alla borrhingsbara rapporter i sektionen. Användarna kan klicka på Bakåt-knappen i webbläsaren för att återgå till den ursprungliga rapporten eller infopanelen.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här styr du hur resultaten ska visas när användarna borrar ned i interaktiva infopanelssidor

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.
Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 994).
- 2 I infopanelsredigeraren klickar du på knappen Egenskaper för sektionen och gör dina val för alternativet Borra ned på plats.
 - Om du vill att de nya resultaten ska visas direkt i infopanelen klickar du på Borra ned på plats för att välja det alternativet. En kryssmarkering visas bredvid alternativet då det är valt. Detta är standardalternativet.
 - Om du vill att infopanelen ska ersättas av de nya resultaten klickar du på Borra ned på plats för att ta bort kryssmarkeringen.

Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler

Du kan redigera egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler som lagts till i en infopanel från presentationskatalogen.

Obs! När du redigerar egenskaperna för frågor och rapporter för interaktiva infopaneler på det sätt som beskrivs här, sparas även eventuella ytterligare ändringar som du gjort på sidan som du arbetar med.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här redigerar du egenskaperna för en fråga för en interaktiv infopanel

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.
Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 994).
- 2 På sidan Infopanelsredigerare klickar du på knappen Egenskaper för infopanelsfrågan och klickar sedan på Ändra.
Sidan Infopanelsfråga visas.
- 3 Gör dina ändringar av infopanelsfrågan.
- 4 Klicka på Spara för att spara infopanelsfrågan.

Så här redigerar du egenskaperna för en rapport

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.
Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 994).
- 2 På sidan Redigera infopanel klickar du på knappen Egenskaper för rapporten i fråga.
- 3 Välj den egenskap som du vill ändra:
 - Visa resultat
Om du väljer alternativet Inbäddad i sektion genomförs din begäran automatiskt och resultaten visas direkt på infopanelen. Detta är standardalternativet för rapporter.
Du kan också välja att visa begäran som en länk som användare måste klicka på för att utföra begäran, och du kan ange om resultaten ska visas på infopanelen eller i ett separat fönster.
 - Rapportlänkar
Med här alternativet öppnas dialogrutan Rapportlänkar, där du kan välja vilka länkar som du vill att ska visas tillsammans med rapporten på infopanelssidan.
 - Visa vy

Med det här alternativet visas de tillgängliga vyerna för rapporten som konstruerats i Oracle CRM On Demand Answers. Du kan välja vilken vy som du vill se.

■ **Ändra begäran**

Med det här alternativet visas fliken Kriterier i Oracle CRM On Demand Answers. Där kan du ändra den begäran som genererar rapporten.

Använda formatering i interaktiva infopaneler

I infopannelsredigeraren i Oracle CRM On Demand Answers finns en dialogruta där du kan ange och styra de attribut som visas i infopaneler. Beroende på vilket objekt du formaterar visas olika alternativ i dialogrutan, exempelvis för teckensnitt, celler och kantlinjer, bakgrundsält och annan formatering såsom fyllning i celler. Formateringen påverkar utseendet på kolumnerna och sektionerna i en infopanel, till exempel bakgrundsfärg och kantlinjer.

När alternativen för horisontell och vertikal justering visas, påminner de om de alternativ du kan välja för att justera texten i olika ordbehandlingsprogram. Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i de andra kolumnerna.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här formaterar du en interaktiv infopanel:

1 Navigera till infopannelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopannelsredigeraren finns i [Navigera till infopannelsredigeraren](#) (på sidan 994).

2 I infopannelsredigeraren klickar du på knappen Egenskaper för en kolumn eller sektion och väljer Kolumnegenskaper eller Formatera sektion.

3 I området Teckensnitt väljer du teckensnitt, teckenstorlek, teckensnittsfärg och teckenstil (t.ex. fetstil) och eventuella effekter som ska användas (t.ex. understrykning).

Obs! Det här alternativet är inte tillgängligt för vissa poster.

4 Välj justering och bakgrundsfärg i området Cell.

Obs! För den horisontella justeringen är det vanligast att vänsterjustera textdata. För numeriska data är det vanligast med högerjustering.

Den vertikala justeringen har ingen effekt om inte kolumnen spänner över flera rader i andra kolumner.

5 I området Kantlinje väljer du kantlinjens placering, färg och format på cellen.

Tips! Du kan markera eller avmarkera anpassade kantlinjer genom att klicka på de övre, nedre, vänstra eller högra kantlinjerna bredvid listrutan Position.

- 6 För att formatera utrymmet inuti cellen klickar du på Ytterligare formateringsalternativ och anger värdena för bredden och höjden på cellinnehållet samt utrymmet ovanför, nedanför, till vänster och till höger om innehållet.

Värdena anges i pixlar.

- 7 Om du vill åsidosätta formaten och klasselementen i formatmallarna i Oracle CRM On Demand Answers gör du egna val i området Anpassat CSS-format, alternativ:

- a Klicka på de inställningar som du vill använda.

- b Ange var klassen, formatet eller formatmallen finns.

Obs! De avancerade formateringsalternativen är till för användare som vet hur man arbetar med underdokumentmallar.

- 8 Klicka på OK.

Byta namn på infopanelobjekt

Infopanelobjekt på en interaktiv infopanel som inte redan har ett namn tilldelas ett standardnamn, till exempel Avsnitt 1 eller Länk 1. Du kan byta namn på infopanelobjekt till något mer beskrivande eller informativt.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här byter du namn på ett infopanelobjekt på en interaktiv infopanelssida:

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 994).

- 2 På sidan Redigera infopanel klickar du på knappen Ändra namn för infopanelobjektet.

- 3 I dialogrutan Ändra namn anger du ett nytt namn på infopanelobjektet.

- 4 Klicka på OK.

Ta bort infopanelobjekt

Du kan ta bort infopanelobjekt från interaktiva infopanelssidor. Om det infopanelobjekt som du tar bort redan har sparats i presentationskatalogen i Oracle CRM On Demand tas objektet endast bort från infopanelen. Det tas inte bort från presentationskatalogen. (Observera att användare med lämplig behörighet kan redigera innehållet i presentationskatalogen genom att klicka på Hantera på fliken Katalog i urvalspanelen i Oracle CRM On Demand Answers.)

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här tar du bort ett infopanelsobjekt på en interaktiv infopanelssida:

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 994).

- 2 I infopanelsredigeraren klickar du på Ta bort för infopanelsobjektet.

Obs! När du tar bort en kolumn kan storleken på de övriga kolumnerna på sidan ändras automatiskt för att behålla kolumnjusteringen.

Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler

För PDF-utdata kan du från en interaktiv infopanel ange sidinställningar och innehåll i sidhuvuden och sidfötter. Infopaneler och vyer skrivs ut i formatet Adobe Acrobat PDF. Adobe Reader 6.0 eller högre krävs för utskrift med Adobe PDF.

Sidfots- och sidhuvudsformatering visas i HTML- och PDF-utdata.

Obs! De utskriftsval som du gör gäller endast PDF-utdata. Om du skriver ut PDF-filen på en lokal skrivare eller nätverksskrivare gäller de utskriftsval som angetts i din webbläsare, till exempel beträffande pappersstorlek.

Så här ändrar du PDF- och utskriftsalternativ

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 994).

- 2 Klicka på ikonen för egenskaper för PDF- och utskriftskontroll högt upp i arbetsytan.



Dialogrutan PDF- och utskriftskontroll visas.

- 3 Välj sidinställningar.

- 4 Gör något av följande om du vill lägga till ett sidhuvud eller en sidfot:

a Välj lämpligt alternativ och klicka på Redigera.

b Använd alternativen i dialogrutan för att utforma sidhuvudet eller sidfoten.

Sidhuvuden och sidfötter kan innehålla upp till tre rader vardera.

- c Om du vill ändra utseendet på ett sidhuvud eller en sidfot klickar du på formateringsknappen.

Mer information om kosmetisk formatering finns i [Använda formatering i interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1006).

- d Spara sidhuvudet eller sidfoten genom att klicka på OK.

- 5 Klicka på OK när du är klar med att ändra PDF:en och utskriftsalternativen.

Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler

Du kan ställa in egenskaperna för hela infopanelen, till exempel vilket format som ska användas, och du kan ta bort, sortera om och dölja sidor. Om infopanelsegenskaperna ändras sparas automatiskt alla ändringar som du gjort på sidan som du arbetade på.

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här får du tillgång till sidan Infopanelsegenskaper för en interaktiv infopanel

- 1 Navigera till infopannelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopannelsredigeraren finns i [Navigera till infopannelsredigeraren](#) (på sidan 994).

- 2 Klicka på ikonen Infopanelsegenskaper i den övre delen av sidan Infopannelsredigerare.



Sidan Infopanelsegenskaper visas.

Välja ett format för en interaktiv infopanel

Formaten styr hur infopaneler och resultat formateras för visning. Inledningsvis formateras resultaten med ett standardformat. I Oracle CRM On Demand finns fördefinierade format som du kan välja bland.

Så här väljer du ett format för en interaktiv infopanel

- Välj det format du vill använda i listrutan Format i området Allmänna egenskaper på sidan Infopanelsegenskaper.

Lägga till en beskrivning för en interaktiv infopanel

Beskrivningar sparas, men visas inte på infopanelerna.

Så här lägger du till en beskrivning för en interaktiv infopanel

- Ange en beskrivning för infopanelen i rutan Beskrivning på sidan Infopanelsegenskaper.

Byta namn på, ta bort, sortera om och dölja interaktiva infopanelssidor

I det här avsnittet beskrivs procedurer som du kan följa för att byta namn på, ta bort, sortera om och dölja interaktiva infopanelssidor. I området Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper visas sidorna för infopanelen. Sidorna är listade i samma ordning som sina flikar.

När du byter namn på en infopanel kan du spara användarnas referenser till det gamla namnet. Då skapas en genväg med det gamla namnet som pekar på infopanelen vars namn ändrats i presentationskatalogen.

Om du arbetar med en infopanelssida kan du dölja den för användarna tills dina ändringar är klara.

Varning! Du kan inte ångra åtgärderna som beskrivs i följande procedurer genom att klicka på Avbryt.

Så här byter du namn på en interaktiv infopanelssida

- Klicka på ikonen Ändra namn i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper om du vill öppna sidan Ändra namn på objekt, och följ instruktionerna som ges där.

Så här tar du bort en interaktiv infopanelssida

- Klicka på ikonen Ta bort i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper och bekräfta sedan borttagningen.

Så här sorterar du en interaktiv infopanelssida

- Om du vill flytta en infopanelssida uppåt i listan klickar du på uppilen för sidan i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper.
Då flyttas fliken för sidan åt vänster i infopanelen.
- Om du vill flytta en infopanelssida nedåt i listan klickar du på nedpilen för sidan i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper.
Då flyttas fliken för sidan åt höger i infopanelen.

Så här döljer du en interaktiv infopanelssida

- Markera kryssrutan Dölj sida för sidan i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper.
Sidan förblir synlig för alla användare som för närvarande visar den.

Obs! Du kan inte ändra behörigheterna för en infopanelssida. Ikonen Säkerhet i sektionen Infopanelssidor på sidan Infopanelsegenskaper inaktiveras.

Så här ändrar du den visade valutan på en interaktiv infopanelssida

- Välj menyn Valuta och välj en ny valuta för rapporten.

Om du vill använda den här funktionen måste du inkludera den fördefinierade infopanelfrågan Företagets aktiva valutor i infopanelen. Mer information om hur du lägger till fördefinierat innehåll som infopanelfrågor i en infopanel finns i [Skapa frågor för interaktiva infopaneler](#) (på sidan 1011). När du har lagt till den här fördefinierade infopanelfrågan går du till menyn Valuta och väljer en ny valuta för rapporten. Alla valutafält i infopanelen uppdateras så att den valda valutan visas. Listan över valutor är begränsad till de valutor för vilka det finns en definierad växelkurs.

Skapa frågor för interaktiva infopaneler

En infopanelfråga används för att filtrera resultatet av flera förfrågningar och endast visa de poster som stämmer överens med frågekriterierna. En infopanelfråga kan användas för att filtrera alla förfrågningar i en infopanel eller endast förfrågningar på särskilda infopanelssidor.

Du kan välja kolumner och operatorer till en infopanelfråga och ange hur frågan ska visas i infopanelen samt hur användarna ska välja värdena. Det är dina val som avgör innehållet i de rapporter som finns i infopanelen eller på infopanelssidan. I varje förfrågan som du vill att infopanelfrågan ska filtrera måste alla kolumner i infopanelfrågan finnas antingen i den lista som ska behandlas eller i filtret, eller i båda. Filtren måste vara inställda i kolumnerna i förfrågan eller filtervillkoret måste vara inställt på att frågan ska ställas. De kolumner i frågan som inte finns i förfrågan används inte vid filtreringen.

Om du tar med flera kolumner i en infopanelfråga kan du begränsa användarnas valmöjligheter vid efterföljande val. Anta att en kolumn används för att filtrera regioner och en annan kolumn används för att filtrera distrikt. Genom att markera kryssrutan Begränsa för Distrikt kan du se till att endast de distrikt visas i kolumnen Distrikt som stämmer överens med användarens val av region. Om användaren väljer den östra regionen som svar på frågan om region visas endast distrikten i den östra regionen som svarsalternativ på frågan om distrikt.

Obs! De begränsade kolumnerna begränsas av alla andra kolumner i frågan. Om frågan till exempel innehåller kolumnerna År, Region och Distrikt och kryssrutan Begränsa markeras för Distrikt, begränsas de värden som visas under Distrikt av de värden som har angetts för Region och År.

Om du specificerar en visningsvariabel i en infopanelfråga kan den variabeln även användas i olika delar av en rapport. Det värde som anges i infopanelfrågan kan visas (med hjälp av visningsvariabeln) i det resultat som visas i infopanelen.

När du har skapat en infopanelfråga sparar du den i en delad mapp. Därefter kan du lägga till frågan i en infopanel.

Innan du börjar. Om du vill skapa och redigera frågor till interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här skapar du en fråga till en interaktiv infopanel:

- 1 Klicka på fliken Rapporter.
- 2 Klicka på länken Utforma analyser.

Oracle CRM On Demand Answers visas i ett separat fönster.

- 3** I Oracle CRM On Demand Answers-fönstret klickar du på valfritt ämnesområde och därefter på ikonen Ny infopanelsfråga högst upp i sektionen.

En lista med ämnesområden visas.

- 4** Från listan med ämnesområden väljer du det ämnesområde som innehåller den kolumn som du vill använda som filter.

Sidan Infopanelsfråga visas.

Obs! Om kolumnen även ingår i en fråga för kolumnfilter i en förfrågan måste dess värde ställas in på ett filter i dialogrutan Skapa/redigera filter för att infopanelsfrågan ska kunna filtrera förfrågan. Om du anger värdet Ställ fråga filtreras inte den aktuella kolumnen i förväg. Alla kolumner i en infopanelsfråga måste komma från samma ämnesområde och alla kolumner i frågan måste ingå i de förfrågningar som du vill att frågan ska filtrera.

- 5** I listrutan Omfattning på sidan Infopanelsfråga anger du om frågan avser hela infopanelen eller en infopanelssida.

- 6** Om du vill välja en kolumn att använda som filter i infopanelsfrågan klickar du på kolumnens namn i urvalspanelen.

Du kan lägga till flera kolumner i en infopanelsfråga. Om du vill ta bort en kolumn från frågan klickar du på Ta bort för den kolumnen.

Obs! Antalet kolumner som du tar med i en infopanelsfråga kan påverka systemets prestanda. Kolumner med värden i en listruta kräver till exempel att en begäran skickas till Oracle CRM On Demand-servern för att fylla i listan. Du bör begränsa antalet kolumner till högst nio.

- 7** Gör följande val:

- a** Klicka på knappen Redigera formel om du vill visa dialogrutan Redigera kolumnformel där du kan ändra formeln för kolumnen.

- b** Välj den operator som du vill använda från listrutan Operator.

- c** Välj en kontrolltyp för att ange hur användarna ska välja ett värde på filtret.

Alternativen är att välja värdet från en kalender, från en listruta eller från en lista där flera alternativ kan väljas, eller att skriva värdet i en textruta.

- d** Om du väljer en listruta:

- I listan Visa anger du vilka värden du vill ska visas i listrutan. (Du kan visa alla värden eller skapa ett SQL-uttryck för att begränsa listrutan till vissa värden.)
- Om du vill begränsa alternativen för en kolumn utifrån vilket val användaren gör i föregående kolumn markerar du kryssrutan Begränsa.

- e** I listan Standardvärde väljer du det värde som vill att användarna ska se först.

Du kan visa standardvärdena för rapporten, alla alternativ eller ett särskilt värde. Om du väljer ett särskilt värde visas ett fält där du kan skriva värdet.

- f** I listan Ställ in variabel kan du välja om du vill fylla i en variabel för infopanelsfrågan med en visningsvariabel.

Om du inte vill deklarerera ett variabelnamn för frågan väljer du Inga.

Om du väljer Visningsvariabel för att deklarerera en variabel för frågan visas ett ytterligare fält där du deklarerar variabelnamnet.

Om du väljer Presentation i listrutan kan du till exempel skriva minfavoritregion och specificera det som en visningsvariabel. En variabel som specificeras här kan användas som referens i förfrågningar som visas i en infopanel.

g I rutan Etikett skriver du ett namn på filtret.

Om du lämnar rutan tom får filtret samma namn som kolumnen.

8 Om du vill ändra kolumnernas inbördes ordning i frågan klickar du på uppilen och nedpilen.

Kolumnerna visas för användarna i den ordning de placeras.

9 Om du vill att den valda frågan och alla andra frågor som följer efter den ska visas på en ny rad i filtret klickar du i rutan i listan Grupp.

10 Om du vill förhandsgranska hur frågan kommer att se ut i infopanelen klickar du på Förhandsgranska (om det alternativet finns).

Så här sparar du en fråga till en interaktiv infopanel:

1 När du är klar med infopanelsfrågan klickar du på Spara.

2 I dialogrutan Välj mapp sparar du infopanelsfrågan i en delad mapp och ger den ett beskrivande namn.

Du kan även i namnet ange om frågan avser en hel infopanel eller bara en infopanelssida.

Obs! Om du sparar en infopanelsfråga i en personlig mapp kan du inte lägga till frågan i en infopanel förrän du flyttar den till en delad mapp.

3 (Valfritt) Ange en beskrivning i rutan Beskrivning.

Så här redigerar du en fråga till en interaktiv infopanel:

1 Klicka på fliken Rapporter.

2 Klicka på länken Utforma analyser.

Oracle CRM On Demand Answers visas i ett separat fönster.

3 I Oracle CRM On Demand Answers-fönstret klickar du på länken Öppna analys och letar reda på frågan i den mapp där den har sparats.

4 Klicka på infopanelsfrågan för att redigera den.

Så här lägger du till en fråga i en interaktiv infopanel eller på en infopanelssida:

- 1 Navigera till infopanelsredigeraren.

Information om hur du navigerar till infopanelsredigeraren finns i [Navigera till infopanelsredigeraren](#) (på sidan 994).

- 2 Från urvalspanelen på infopanelsredigerarsidan navigerar du, i avsnittet för sparat innehåll, till den mapp som innehåller den infopanelsfråga som du vill lägga till.

- 3 Dra och släpp infopanelsfrågan i en sektion på infopanelssidan.

Om infopanelsfrågans omfattning är inställd på Infopanel påverkar den alla sidorna i infopanelen, men den visas inte på alla sidor. Om omfattningen är inställd på Sida påverkar den bara de sidor som du lägger till den på. Om omfattningen är inställd på Infopanel ersätter det värde som väljs på infopanelsnivå de värden som väljs på sidnivå.

Ändra namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel

Innan du börjar För att kunna skapa och redigera interaktiva infopaneler måste din roll ha behörighet att hantera infopaneler.

Så här ändrar du namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel:

- 1 Klicka på fliken Infopanel.
- 2 På sidan Infopanel klickar du på länken Hantera infopaneler.
- 3 På sidan Hantera infopanel klickar du på redigeringslänken för den infopanel som du vill ändra.
- 4 På redigeringssidan för infopaneler ändrar du namnet eller beskrivningen och klickar sedan på Spara.

Visa infopaneler

Oracle CRM On Demand innehåller fördefinierade infopaneler som används för att gruppera rapporter i affärsområden. Dessutom kan de användare vars roll har behörigheten Hantera infopaneler skapa interaktiva infopaneler.

I det här avsnittet beskrivs hur du visar fördefinierade och interaktiva infopaneler.

Obs! Om du inte kan visa en viss rapport på en infopanel utifrån din roll, eller om en rapport har tagits bort efter att den lagts till på infopanelen, visas ett felmeddelande på infopanelen där rapporten skulle ha visats.

Så här visar du en infopanel:

- 1** Klicka på fliken Infopanel.
- 2** Välj den infopanel som du vill visa i listrutan Välj infopanel.
- 3** Klicka på Visa.
Infopanelen visas.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantera infopaneler](#) (på sidan 993)

Om guidad navigering på interaktiva infopaneler

Guidad navigering kan hjälpa användarna att förstå affärsproblem och avgöra vilka åtgärder de bör vidta. Detta sker genom vägledning i tolkning av resultat i rapporter. När den guidade navigeringen baseras på vanliga scenarier och bästa praxis för din bransch eller organisation hjälper den användare att se och analysera relaterade frågor genom att gå till en relaterad resultatuppsättning, en annan infopanel eller en webbadress. Guidad navigering specificeras med hjälp av infopanelsredigeraren i Oracle CRM On Demand Answers.

Det finns tre typer av guidad navigering:

- Guidad navigering med hjälp av statiska länkar. När denna anges för en begäran innehåller resultaten på infopanelen alltid en länk till en annan begäran, infopanel eller webbadress. En rapport som visar på en trend av luckor i kundnöjdhet kan exempelvis alltid visas tillsammans med en länk till en rapport som visar kundnöjdhet per produktlinje.
- Guidad navigering med hjälp av villkorslänkar. När detta anges för en begäran visas en länk till en annan begäran, infopanel eller webbadress endast om resultaten uppfyller vissa kriterier. Till exempel så kan resultatuppsättningen innehålla en länk till en rapport som visar kundnöjdheten per medarbetare, om antalet öppna och kritiska serviceärenden överstiger ett visst tröskelvärde.
- Guidad navigering med hjälp av villkorssektioner. Hela infopanelsavsnitt kan visas baserat på vilka resultat som returneras för en viss begäran. Om resultaten till exempel visar att försäljningen den senaste veckan gick ned med 15 procent eller mer, kan en infopanelssektion som innehåller länkar till relaterade rapporter och verktyg visas.

Visningen av statiska länkar påverkar generellt sett inte infopanelens återgivningstid. Visning av ett stort antal villkorslänkar eller villkorssektioner kan påverka återgivningstiden för infopanelen. Information om infopanelsredigeraren finns i [Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor](#) (på sidan 996).

Användningsanteckningar för ämnesområden

I det här avsnittet finns information om ämnesområdena datum och tid samt kvotperioder.

Ämnesområden för datum och tid

Det kan hända att perioder i dina rapporter baseras på företagets räkenskapskalender, vilken kan skilja sig från en vanlig kalender. Ditt företags räkenskapskalender kanske börjar den 1 juni varje kalenderår. Om ditt företag nyligen har ändrat sin räkenskapskalendermetod i Oracle CRM On Demand måste du noggrant gå igenom de historiska analyserna om de spänner över flera år. Det går inte att anpassa uppgifter i rapporter som är baserade på en tidigare räkenskapskalendermetod till uppgifter i en ny räkenskapskalendermetod.

Kvotperioder

För rapporter som innehåller kvotinformation per år används årets sista månad. På kvotskärmen däremot visar året startmånaden för kvotperioden vilken skiljer sig från rapporterna. Om kvotperioden exempelvis sträcker sig från november 2009 till januari 2010 så visar kvotskärmen året 2009 medan rapporterna visar året 2010.

16 Administrera Oracle CRM On Demand

Använd sidorna för administratörer för att konfigurera och anpassa Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du administrerar Oracle CRM On Demand finns i följande avsnitt:

Den här sektionen	Beskriver de här uppgifterna
Företagsadministration (på sidan 1025)	Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1026) Aktivera språk (på sidan 1037) Kontrollera status för licenser och aktiva användare (på sidan 1038) Definiera företagets lösenordskontroller (på sidan 1039) Definiera en anpassad räkenskapskalender (på sidan 1046) Återställa alla lösenord (på sidan 1048) Granska inloggningsaktivitet för en användare (på sidan 1157) Begränsa användande till IP-adresser (på sidan 1049) Granska företagets resursanvändning (på sidan 1050) Publicera företagsomfattande aviseringar (på sidan 1051) Granska ändringar av verifikationskedjan med huvudverifikationskedjan (på sidan 1056) Hantera valutor (på sidan 1052) Visa användning av tjänstetilldelningar för företaget (på sidan 1058) Visa historik över användning av tjänstetilldelningar (på sidan 1059) Ställa in aviseringar för tjänstetilldelningar (på sidan 1060) Visa information om fil- och postutnyttjande (på sidan 1060)
Applikationsanpassning (på sidan 1062)	Uppgifter för inställning för posttyp Skapa och redigera fält (på sidan 1075) Administrera inställningen Får kopieras (på sidan 1079)

Den här sektionen	Beskriver de här uppgifterna
	<p>Ställa in anpassade fältintegrationstagg (på sidan 1079)</p> <p>Skapa webblänkar (på sidan 1080)</p> <p>Ändra namn på fält (finns "Byta namn på fält" på sidan 1083)</p> <p>Använda indexerade anpassade fält (på sidan 1084)</p> <p>Återställa inställningar till standardvärden (på sidan 1086)</p> <p>Ändra värden i urvalslistor (på sidan 1087)</p> <p>Anpassa layout för relaterad artikel (på sidan 1089)</p> <p>Anpassa layouter för statiska sidor (på sidan 1090)</p> <p>Ändra namn på fältsektionsrubriker (på sidan 1093)</p> <p>Skapa webbappletar (på sidan 1094)</p> <p>Definiera kaskadspridna urvalslistor (på sidan 1096)</p> <p>Hantera söklayouter (på sidan 1097)</p> <p>Hantera liståtkomst och listordning (på sidan 1099)</p> <p>Skapa anpassade rapporter för hemsida (på sidan 1099)</p> <p>Skapa layouter för posthemsidor (på sidan 1101)</p> <p>Anpassa verifikationskedja (på sidan 1103)</p> <p>Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1106)</p> <p>Hantera sökfönstrens funktioner (på sidan 1109)</p> <p>Uppgifter för applikationsinställningar</p> <p>Visa externa webbsidor på flikar (på sidan 1110)</p> <p>Skapa och hantera layouter för aktivitetsfält (på sidan 1118)</p> <p>Skapa globala webbappletar (på sidan 1120)</p> <p>Ladda upp tillägg på klientsidan (på sidan 1123)</p> <p>Anpassa Min hemsida för företaget (på sidan 1125)</p> <p>Skapa nya teman (på sidan 1127)</p> <p>Aktivera anpassade rapporter för Min hemsida (på sidan 1130)</p> <p>Byta namn på posttyper (på sidan 1131)</p> <p>Ändra ikon för en posttyp (på sidan 1133)</p> <p>Lägga till posttyper (på sidan 1133)</p>

Den här sektionen	Beskriver de här uppgifterna
Användarhantering och åtkomstkontroller (på sidan 1141)	<p>Ställa in användare (på sidan 1144)</p> <p>Ställa in användarnas säljkvoter (på sidan 1155)</p> <p>Ställa in standardgrupper per posttyp för en användare (på sidan 1155)</p> <p>Ändra en användares användar-id (på sidan 1156)</p> <p>Återställa en användares lösenord (på sidan 1157)</p> <p>Granska inloggningsaktivitet för en användare (på sidan 1157)</p> <p>Granska säkerhetsrelaterade aktiviteter för användare (på sidan 1158)</p> <p>Lägga till ombud för användare (Administratör) (på sidan 1159)</p> <p>Skapa lagerperioder för användare (på sidan 1160)</p> <p>Avaktivera användare (finns "Inaktivera användare" på sidan 1161)</p> <p>Ställa in användare (partners) (på sidan 1163)</p> <p>Ändra en användares användar-id (partner) (på sidan 1165)</p> <p>Återställa en användares lösenord (partner) (på sidan 1166)</p> <p>Inaktivera användare (partner) (på sidan 1167)</p> <p>Ställa in åtkomstprofiler (på sidan 1199)</p> <p>Lägga till roller (på sidan 1207)</p> <p>Ställa in grupper (på sidan 1243)</p> <p>Ställa in distrikt (på sidan 1245)</p> <p>Konfigurera grupper (på sidan 1220)</p> <p>Verifiera gruppkonfiguration för administratörsrollen (på sidan 1221)</p> <p>Skapa grupptyper och gruppanvändarroller (på sidan 1225)</p> <p>Skapa grupper och grupphierarkier (på sidan 1226)</p> <p>Associera användare med grupper (på sidan 1228)</p> <p>Skapa åtkomstprofiler för grupper (på sidan 1231)</p> <p>Aktivera grupper för ditt företag (på sidan 1232)</p> <p>Aktivera grupper för användare och användarroller (på sidan 1233)</p> <p>Lägga till grupper i sidlayouter för postdetaljer (på sidan 1235)</p> <p>Tilldela grupper poster (på sidan 1236)</p>

Den här sektionen	Beskriver de här uppgifterna
Affärsprocesshantering (på sidan 1247)	Skapa arbetsflödesregler (på sidan 1258) Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp (på sidan 1262) Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift (på sidan 1266) Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse (på sidan 1264) Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post (på sidan 1270) Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera fält efter väntan (på sidan 1273) Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden (på sidan 1275) Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta (på sidan 1277) Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler (på sidan 1280) Ändra ordningen på arbetsflödesregler (på sidan 1281) Avaktivera arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1282) Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder (på sidan 1283) Visa arbetsflödesinstanser (på sidan 1286) Ta bort instanser från arbetsflödesövervakaren (på sidan 1288) Ställa in tilldelningsregler (på sidan 1295) Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering (på sidan 1302) Skapa layouter för kundämneskonverteringar (på sidan 1302) Ange inställningar för definition av prognoser (på sidan 1305) Uppdatera definition av prognoser (på sidan 1311) Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar (på sidan 1312) Anpassa företagets branschlista (på sidan 1319)
Datahanteringsverktyg (på sidan 1320)	Förbereda för dataimport (på sidan 1363) Länka poster under import (på sidan 1356) Importerera data (på sidan 1488) Granska importresultat (på sidan 1492) Exportera data (på sidan 1494) Granska exportresultat (på sidan 1496) Klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand (på sidan

Den här sektionen	Beskriver de här uppgifterna
	1502) Klientverktyget Oracle Data Loader On Demand (på sidan 1497) Skapa integreringshändelseköer (på sidan 1506) Hantera inställningar för integrationshändelser (på sidan 1507)
Innehållshantering (på sidan 1509)	Ställa in produktkategorier (på sidan 1510) Ställa in företagsprodukter (på sidan 1510) Ställa in prislistor för PRM (på sidan 1513) Hantera företagets bilagor (på sidan 1516) Ställa in bedömningsskript (på sidan 1517) Ställa in rapportmappar (på sidan 710)
Integration av webbtjänster (på sidan 1498)	Ladda ned WSDL och schemafiler (på sidan 1498) Granska webbserviceutnyttjande (på sidan 1500)
Administration av biovetenskap (på sidan 1524)	Hantera smarta samtal (på sidan 1524)

Administratörer kan även göra följande:

- Skapa anpassade rapporter för egen användning eller för att användas på hela företaget. Anvisningar finns i [Om rapporter](#) (finns "[Rapporter](#)" på sidan 697)
- Skapa filtrerade listor för sin egen användning eller för att användas i hela företaget. Anvisningar finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Mer information om att använda Oracle On Demand Expression Builder finns i [Expression Builder](#) (på sidan 1527).

Processer för att administrera Oracle CRM On Demand

På administratörssidorna i Oracle CRM On Demand kan du hantera distribueringen av Oracle CRM On Demand till användarna och konfigurationen av datakraven. På administratörssidorna kan du också anpassa utseendet på Oracle CRM On Demand så att det passar verksamhetsbehoven. Tillämpa följande riktlinjer för att hantera distribueringen av Oracle CRM On Demand:

1 Granska alla tillgängliga resurser.

Granska följande resurser innan du konfigurerar en ny Oracle CRM On Demand -distribuering:

- Läs *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide*. Handledningen är tillgänglig för alla företagsadministratörer och innehåller information om hur man aktiverar funktionerna i Oracle CRM

On Demand. Mer information om hur du får tillgång till *Oracle CRM On Demand Administrator Preview Guide* får du om du klickar på utbildnings- och supportlänken i Oracle CRM On Demand.

- Läs om övriga verktyg, mallar, checklistor, webbseminarier och handledningar genom att klicka på utbildnings- och supportlänken i Oracle CRM On Demand.
- Anmäl dig till kursen Administration Essentials vid Oracle University.

2 Utvärdera verksamhetsprocesserna och rollerna för användarna inom din organisation.

Läs *Oracle CRM On Demand Administrator Rollout Guide* som finns på My Oracle Support. Ladda ned och använd mallen Anpassad fältinställning för att planera distributionen rätt redan från början. Fältet Anpassad fältinställning finns på sidan Verktyg och mallar i Utbildnings- och supportcenter på My Oracle Support.

- Beakta följande faktorer och funktioner när du definierar hur data ska visas och säkras:
 - **Åtkomstprofiler.** Mer information finns i [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199).
 - **Team.** Mer information finns i [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 85).
 - **Grupper.** Mer information finns i [Hantering av grupp](#) (på sidan 1212).
 - **Synlig för chefer.** Mer information finns i [Ställa in företagsprofil och globala standardvärden](#) (på sidan 1026).
- Definiera datamodell och relevanta fält. Utvärdera vilka rapporter som behöver trendanalys och realtidstrendanalys och vilka posttyper som de stöder.
- Definiera följande processer i samband med validering och interaktion av data:
 - Ställa in säljprocesser. Mer information finns i [Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar](#) (på sidan 1312).
 - Definiera layouter för kundämneskonverteringar och fältmappningar. Mer information finns i [Administration av kundämneskonvertering](#) (på sidan 1300).
 - Definiera fältvalidering. Mer information finns i [Om fälthantering](#) (på sidan 1066).
 - Definiera arbetsflödesprocesser. Mer information finns i [Affärsprocesshantering](#) (på sidan 1247).
 - Integrera Oracle CRM On Demand med webbtjänster. Mer information finns i [Integration av webbtjänster](#) (på sidan 1498).
- Definiera kundtestmiljöer (CTE) och eventuella ytterligare miljöer för utbildning och testning.

3 Lägg upp företaget.

Varje företag är unikt. I Oracle CRM On Demand kan du anpassa många företagsinställningar så att de överensstämmer med hur verksamheten ser ut.

- Ange företagets räkenskapsår, språk, valutor, växelkurser osv.
- Begär rätt åtkomsträttigheter och kundtestmiljöer. Mer information om hur man lägger upp företaget finns i [Ställa in företagsprofil och globala standardvärden](#) (på sidan 1026).

4 Konfigurera användarprofilerna.

Användarna i ett företag har särskilda roller och behörigheter. Vissa användare har tillgång till en viss typ av data, som andra inte har tillgång till. Innan du lägger till dessa användare ska du ange synlighet och roll för varje användartyp.

- Ställ in åtkomstprofiler för ditt företag. Mer information finns i [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199).
- Ställ in rollerna för Oracle CRM On Demand-användarna. Mer information finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).
- Konfigurera synlighetsmodell, till exempel grupper eller team. Mer information finns i [Hantering av grupp](#) (på sidan 1212) och [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 85).

5 Konfigurera datamodellen, till exempel att lägga till eller byta namn på fält, posttyper osv.

Datakraven är också unika i ett företag. I Oracle CRM On Demand kan du lägga till nya fält i befintliga posttyper, byta namn på fält så att det passar dina verksamhetsvillkor eller lägga till nya, anpassade posttyper. Innan du börjar lägga till data ska du göra följande:

- Lägg till de nya fält och posttyper som behövs för definitionen av din datamodell. Mer information finns i [Skapa och redigera fält](#) (på sidan 1075) och [Lägga till posttyper](#) (på sidan 1133).
- Byt namn på fälten och posttyperna så att de passar dina särskilda affärsvillkor. Mer information finns i [Byta namn på fält](#) (på sidan 1083) och [Byta namn på posttyper](#) (på sidan 1131).
- Fyll i urvalslistor. Du kan använda importfunktionerna för att snabbt kunna importera stora mängder värden till urvalslistor. Mer information finns i [Ändra värden i urvalslistor](#) (på sidan 1087).
- Konfigurera layouter. Visa endast de fält som krävs för varje roll och för att använda dynamiska layouter. Mer information finns i [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090) och [Ange dynamiska sidlayouter](#) (på sidan 1106).
- Konfigurera processer som arbetsflöden och säljprocesser osv. Mer information finns i [Affärsprocesshantering](#) (på sidan 1247) och [Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar](#) (på sidan 1312).
- Konfigurera listor för roller. De första 10 listorna visas på en användares hemsida. Listorna bör inte innehålla stora mängder data. Mellan 25 och 100 poster är det antal som rekommenderas för dagliga uppgifter. Du bör också göra följande:
 - Använd indexerade fält när detta är möjligt.
 - Ta med fält som användarna vill uppdatera ofta i listan.

Mer information om hur du konfigurerar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).

6 Ange information om företagsmått genom att generera rapporter.

Använd rapportfunktionen i Oracle CRM On Demand för att generera anpassade rapporter som är relevanta för din verksamhet och gör sedan dessa tillgängliga för användarna. Mer information om rapporter finns i [Om rapporter](#).

7 Importera data och användare.

Använd importfunktionen för att importera äldre data i Oracle CRM On Demand. Du kan importera alla dina användare eller lägga till dem manuellt via sidan Användarhantering. När användarna har lagts till får de ett e-postmeddelande med ett tillfälligt lösenord för att öppna Oracle CRM On Demand, och

de kan sedan börja arbeta omedelbart. Mer information om import av data finns i [Import- och exportverktyg](#) (på sidan 1320).

Använda administratörsmallar vid installationen

Du kan använda administratörsmallar vid installationen för att organisera företagets information och implementera Oracle CRM On Demand på ett effektivt sätt.

När du har angett din information i mallarna kan du använda dem som referens när du installerar och anpassar applikationen.

Så här använder du administratörsmallar vid installationen:

- 1 Klicka på länken för önskad mall.

I följande sektion visas länkar för de tillgängliga mallarna.

- 2 Spara mallen på din dator.
- 3 Öppna den sparade filen.

Om användningsbevakning i Oracle CRM On Demand

Användningsbevakning gör att företag kan övervaka och analysera hur Oracle CRM On Demand-applikationen används, inklusive användar användning, applikationsanvändning och uppgifter om installation och konfiguration. Det finns ett antal fördefinierade rapporter om användningsbevakning som du kan använda om du vill rapportera Oracle CRM On Demand-användningen. Förutom de fördefinierade rapporterna finns ämnesområdet Analys av användningsbevakning i området Analys i Oracle CRM On Demand Answers för företag som vill kunna göra fler djupgående analyser av användningen av Oracle CRM On Demand.

Du kanske till exempel vill skapa en rapport om följande:

- Användare som inte har loggat in under de senaste 30 dagarna
- Posttyper som det inte har skapats, uppdaterats eller tagits bort poster i under de senaste 30 dagarna
- Hur många arbetsflödesregler, anpassade fält och anpassade flikar som har skapats i Oracle CRM On Demand

Tips! Information om hur du visar webbtjänstanvändning finns i [Granska webbtjänstanvändning](#) (finns "Granska webbserviceutnyttjande" på sidan 1500).

När du vill kunna öppna de fördefinierade rapporterna och skapa nya rapporter i ämnesområdet Analys av användningsbevakning måste din roll innehålla behörigheten Användningsbevakning. Behörigheten är normalt aktiverad i företagsadministratörsrollen.

Om behörigheten Användningsbevakning

Företagsadministratörer kan aktivera behörigheten Användningsbevakning för andra användarroller. Innan du aktiverar behörigheten för en användarroll bör du tänka på följande:

- Användare som har behörigheten Användningsbevakning kan öppna ämnesområdet Analys av användningsbevakning i Oracle CRM On Demand Answers och även de fördefinierade rapporterna om användningsbevakning.
- Uppgifterna om användningsbevakning skyddas inte av någon annan inställning som posttyper i åtkomstprofiler och användarroller gör. Därför kan användare som har behörigheten Användningsbevakning öppna alla uppgifter om användningsbevakning i ämnesområdet Analys av användningsbevakning.

Eftersom vissa av företagets uppgifter om användningsbevakning kan vara känsliga måste du vara säker på att det är rätt personer som får behörigheten Användningsbevakning.

- Rapportering av användningsbevakning kan resultera i ett högt tryck på systemresurserna.

Om du vill göra vissa rapporter om användningsbevakning tillgängliga för vissa användare utan att de ska få fullständig tillgång till ämnesområdet Analys av användningsbevakning kan du skapa anpassade rapporter. Sedan kan du spara de anpassade rapporterna i en delad rapportmapp och ge användarna tillgång till mappen.

I Oracle CRM On Demand kan du visa data om användningen av tjänstetilldelningar. Se [Visa användning av tjänstetilldelningar för företaget](#) (på sidan 1058) och [Visa historik över användning av tjänstetilldelningar](#) (på sidan 1059). Du kan även visa data om fil- och postanvändning. Se [Visa information om fil- och postutnyttjande](#) (på sidan 1060).

Se även

Mer information om ämnesområdet Analys av användningsbevakning och om rapporter finns i följande avsnitt:

- [Om fördefinierade rapporter](#) (på sidan 704)
- [Ämnesområde för analys av användningsbevakning](#) (finns "Analysämnesområde för analys av användningsbevakning" på sidan 788)
- [Komma igång med Answers \(anpassade rapporter\)](#) (på sidan 721)

Företagsadministration

Innan du börjar. Om inte annat anges måste du ha behörighet att administrera företagsprofilen för att kunna utföra de procedurer som beskrivs i det här avsnittet.

Klicka på ett ämne om du vill ha steg-för-steg-instruktioner för procedurerna avseende företagsadministration:

- [Ställa in företagsprofil och globala standardvärden](#) (på sidan 1026)

- [Aktivera språk](#) (på sidan 1037)
- [Kontrollera status för licenser och aktiva användare](#) (på sidan 1038)
- [Definiera företagets lösenordskontroller](#) (på sidan 1039)
- [Definiera en anpassad räkenskapskalender](#) (på sidan 1046)
- [Återställa alla lösenord](#) (på sidan 1048)
- [Granska inloggningsaktiviteten för alla användare](#) (på sidan 1049)
- [Begränsa användande till IP-adresser](#) (på sidan 1049)
- [Granska företagets resursanvändning](#) (på sidan 1050)
- [Publicera företagsomfattande aviseringar](#) (på sidan 1051)
- [Hantera valutor](#) (på sidan 1052)
- [Granska ändringar av verifikationskedjan med huvudverifikationskedjan](#) (på sidan 1056)
- [Visa användning av tjänstetilldelningar för företaget](#) (på sidan 1058)
- [Visa historik över användning av tjänstetilldelningar](#) (på sidan 1059)
- [Ställa in aviseringar för tjänstetilldelningar](#) (på sidan 1060)
- [Visa information om fil- och postutnyttjande](#) (på sidan 1060)

Ställa in företagsprofil och globala standardvärden

Både företagsinformation och globala standardvärden konfigureras på sidan Företagsprofil.

Företagsinformation. Du kan mata in eller redigera företagsnamn, adress för frakt och fakturering, telefonnummer och primär kontakt. Om du har registrerat dig för en provperiod tas en del information om företag från de uppgifter du angav vid registreringen.

Globala standardvärden. Du kan definiera standardvärden som gäller för hela företaget, som användare kan åsidosätta.

Varning! Företagsadministratören kan ändra inställningarna för Land. Om du gör detta meddelar du kundtjänst så att de vidtar nödvändiga åtgärder för att uppdatera inställningarna för tidszon, rapporter och infopaneler. Språk, valuta och tidszon kan bara ändras genom att kontakta kundtjänst.

Innan du börjar. Läs [Om profilinställningar för användare](#) (på sidan 628) för att förstå effekterna av dessa inställningar.

För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörigheten Administrera företagsprofilen.

Redigera företagsprofil

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.

- 3 Klicka på länken Företagsprofil i sektionen Företagsprofil.
- 4 På sidan Företagsprofil klickar du på knappen Redigera (eller använder inbyggd redigering) och gör nödvändiga ändringar.
- 5 Spara posten.

Den här tabellen beskriver en del av fälten som visas.

Fält	Beskrivning
Nyckelinformation, företag	
Företagets inloggnings-id	Ett unikt id för företaget. När nya användare skapas är det här den första delen av deras användarinloggnings-id (Företaget användarinloggnings-id/Användar-id).
Primär kontakt	<p>Standard för detta är ADMIN eller alias för den första användaren som loggar in från ditt företag, men detta kan ändras till vilken annan användare som helst. Produktuppdateringar och annan viktig information skickas till den primära kontakten.</p> <p>Du kan också ange en distributionslista som e-postadress för den primära kontakten. På så sätt kan fler än en person få aviseringar om till exempel systemfel eller annan viktig information. Ange en distributionslista på ett av följande sätt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Du kan ange en befintlig distributionslista som e-postadress i den primära kontaktens användarpost. Tänk dock på att om den primära kontakten gör något i systemet som orsakar att ett automatiskt e-postmeddelande skickas till hans eller hennes e-postadress får hela distributionslistan meddelandet. ■ Du kan skapa en ny användare. Kalla användaren till exempel Distributionslista och ange sedan distributionslistan som e-postadress i den nya användarens användarpost. I detta fall använder du en av licenserna till detta. <p>Obs! Du kan inte avaktivera användaren som är primär kontakt. Innan du avaktiverar den primära kontakten måste du göra en annan användare till primär.</p>
Företagsinställningar	
Standardspråk	<p>Språk som används som standard för användarna. Du kan aktivera ytterligare språk så att användare kan ändra språk för sin egen användning. Mer information om hur du lägger till fler språk finns i Aktivera språk (på sidan 1037).</p> <p>Kontakta kundtjänst om du vill uppdatera det här fältet.</p>
Standardspråk	Regionala inställningar som används som standard för användare från er företag. Användarna kan ändra inställningar för sin egen användning när de vill på sidan Användarprofil. Dessa inställningar definierar format för datum, tid, valuta, tal och telefonnummer.

Fält	Beskrivning
Standardvaluta	<p>Valuta som används som standard för användarna. Du kan aktivera ytterligare valutor så att användare kan ändra inställningen för sin egen användning. (Mer information om hur du lägger till språk finns i Hantera valutor (på sidan 1052)). Inställningen av valuta som görs här definierar dock vilken valuta som används som standard för prognoser, som gäller för hela företaget.</p> <p>Kontakta kundtjänst om du vill uppdatera det här fältet.</p>
Standardtidszon	<p>Standardtidszon för företaget.</p> <p>För en del funktioner, t.ex. generering av prognoser, används tidszonen för hostingföretaget i stället för standardtidszonen. Kontakta kundtjänst om du vill ha mer information om den här tidszonen. Användare som är i andra regioner kan använda sin lokala tidszon som ställs in på sidan Användarprofil.</p> <p>Kontakta kundtjänst om du vill uppdatera det här fältet.</p>
Läget för förhandsgranskning av post	<p>Standardläge för förhandsgranskning av poster för företaget. Du kan aktivera funktionen för förhandsgranskning av poster och ange hur du vill att förhandsgranskningsfönstret ska öppnas. Beroende på vilka inställningar du gör i det här fältet öppnas ett förhandsgranskningsfönster när användaren klickar på en länk till en post, eller när de klickar på en förhandsgranskningspost som visas när de klickar på en länk till en post.</p> <p>Förhandsgranskningsfönstret visar den första sektionen för postens detaljsida. Du kan också inaktivera funktionen för förhandsgranskning av poster genom att välja Av i det här fältet. Som standard är fältet inställt på Klicka på ikonen Förhandsgranska när Oracle CRM On Demand konfigureras för första gången för ett nytt företag.</p> <p>Användare kan åsidosätta företagets standardinställningar genom att ange ett annat läge för förhandsgranskning av poster på sidan Personliga uppgifter.</p>
Inbyggd redigering aktiverad	<p>Aktiverar eller inaktiverar funktionen för inbyggd redigering.</p> <p>Om inbyggd redigering har aktiverats kan användare redigera fält direkt på sidorna för lista eller detalj (utan att öppna postens redigeringssida).</p> <p>Inbyggd redigering stöds i postens sidor för lista och detalj och för många länkade poster på huvudpostens detaljsidor.</p> <p>Observera att följande typer av fält i länkade poster inte kan redigeras från detaljsidan för huvudposten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Fält som visas på sidan Detalj för själva den länkade posten ■ Beräknade fält, till exempel Fullständigt namn ■ Fält som är skrivskyddade på sidan Redigera för den länkade posten <p>I de fall där samma länkade post kan visas under flera huvudposter kan även fält som utgör en del av relationen redigeras. Men fält som hör till</p>

Fält	Beskrivning
	själva den länkade posten kan inte redigeras. Till exempel, i den relaterade listan för Kontoteam i en kontopost kan fältet Teamroll redigeras, då fältet utgör en del av relationen mellan kontot och teammedlem, men fälten Efternamn och Förnamn kan inte redigeras då de tillhör användarposten (för teammedlemmen).
Meddelandecenter aktiverat	Kontrollerar om: <ul style="list-style-type: none"> ■ Meddelandecentret visas i åtgärdsfältet. ■ Anteckningsikonen och listan över anteckningar är tillgängliga på detaljsidorna för poster. ■ Användare kan använda widgeten för meddelandecentret.
Kontrollerbara fält för posttyp	Det högsta antalet fält som du kan kontrollera för varje objekt. Värdet visas som ett skrivskyddat fält. Standardantalet är 35, men företagsadministratörerna kan ändra det här värdet. <p>Obs! Med varje ytterligare granskat fält måste ytterligare en post skapas i databasen när det fältet ändras. Om du granskar för många fält samtidigt kan prestandan försämrast vid sparandet av den granskade posten.</p>
Kontroll, utgångsdatum (dagar)	Åldern, i dagar, för fältkontrollposter innan de rensas. Företagsadministratörerna kan ställa in det här värdet på ett värde mellan 1 och 90 dagar. Om du vill visa värdet som har ställts in för företaget går du till sektionen med företagets säkerhetsinställningar på sidan Företagsprofil. Observera att värdet noll (0) innebär att inga fältkontrollposter rensas. Det är endast kundtjänsten i Oracle CRM On Demand som kan ställa in värdet på 0. Företagsadministratörerna måste ha behörigheten Administrera fältkontroll om de vill ändra den här inställningen.
Projektionsläge	Om funktionen Projektionsläge är aktiverad är länkar till relaterade informationssektioner på sidan (t.ex. länkade postsektioner) tillgängliga i projektläget längst ned i webbläsarfönstret. Användarna kan också ta bort projektläget helt från detaljsidorna genom att stänga av funktionen i sina personliga profiler. Mer information om projektläget finns i Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand (på sidan 30). <p>Obs! Funktionen för projektläge kan aktiveras och avaktiveras på företagsnivå och av varje enskild användare. En användares personliga inställning åsidosätter företagets inställning. Färgerna i projektläget bestäms av det tema som du använder. Mer information om hur du väljer tema finns i Välja tema (på sidan 631).</p>
Global sökning, metod	Välj vilken sökmethd som ska vara tillgänglig för användarna i Sök-rutan i åtgärdsfältet. <ul style="list-style-type: none"> ■ Målgruppssökning. Söker i vissa fält efter träffar som sedan visas i Sök-rutan. Det här är standardinställningen för produkten. <p>När en användare anger ett värde i flera fält agerar denna som ett "och"-villkor. Systemet visar poster i fält som överensstämmer</p>

Fält	Beskrivning
	<p>med de inledande värdena för alla ord i textrutan. Om jokrar används gör applikationen en matchning av understrängar.</p> <p>■ Nyckelordssökning. Söker poster i standardfälten som är specifika för varje posttyp. Detta gör det möjligt för användaren att skriva in vad som helst i en enskild textruta där varje ord innehåller jokrar. En sådan här sökning kan påverka systemprestanda.</p> <p>När en användare anger ett värde i en enskild ruta agerar denna som ett "eller"-villkor. Systemet visar poster i fält som överensstämmer med ett värdet i vilket som helst av standardsökfälten.</p> <p>Mer information finns i Hitta poster (på sidan 42).</p>
Räkenskapsårets startmånad	<p>I det här fältet visas den månad då räkenskapsåret börjar.</p> <p>Fältet ställs in när företaget skapas och kan inte ändras av företags administratör.</p> <p>Den här inställningen påverkar rapporter som mäter intäkter för räkenskapsåret.</p> <p>Kontakta kundtjänst om du vill uppdatera det här fältet.</p>
Räkenskapsårets startdatum	<p>Det här fältet visar vilket datum i angiven månad räkenskapsåret börjar.</p> <p>Fältet ställs in när företaget skapas och kan inte ändras av företags administratör.</p> <p>Den här inställningen påverkar rapporter som mäter intäkter för räkenskapsåret.</p> <p>Kontakta kundtjänst om du vill uppdatera det här fältet.</p>
Typ av räkenskapskalender	<p>Det här fältet visar vilken typ av räkenskapskalender du använder. Du kan välja mellan värdena: kalenderkvartal, 4-4-5, 5-4-4, anpassad räkenskapskalender. Denna inställning påverkar tidsbaserade analyser, affärsplaner och prognoser. Företagsadministratören kan inte ändra fältet.</p> <p>Kontakta kundtjänst om du vill uppdatera det här fältet.</p>
Beräkning baserad på genomsnittlig sannolikhet för produkt aktiverad	<p>Fastställer hur sannolikhet för affärsmöjlighet ska uppdateras när användaren klickar på knappen Uppdatera affärsmöjlighetssummor:</p> <p>■ Om den här väljs beräknas sannolikhet för affärsmöjlighet med utgångspunkt i viktat genomsnitt för sannolikheten för alla de länkade produkterna:</p> <p>Sannolikhet för affärsmöjlighet = $\text{SUMMA}(\text{Produkt, förväntad intäkt}) / \text{SUMMA}(\text{Produktintäkt})$</p> <p>■ Om det inte väljs uppdateras inte sannolikheten som en del av åtgärden.</p>

Fält	Beskrivning
	Obs! Knappen Uppdatera affärsmöjlighetssummer finns på sidan Affärsmöjlighet, detalj i namnlistan i sektionen Produktrelaterad information.
Aktivera Spara och lägg till produkt	Om denna inställning är vald och en användare skapar en ny affärsmöjlighetspost visas knappen Spara och lägg till produkt i sidhuvudet för affärsmöjligheten i stället för knappen Spara. Om inställningen inte är markerad och en användare skapar en ny affärsmöjlighetspost visas inte knappen Spara och lägg till produkt i sidhuvudet för affärsmöjligheten. Där visas endast knappen Spara.
Aktivera delning av affärsmöjlighetsintäkt	<p>Välj det här alternativet om du vill aktivera funktionen för delning av affärsmöjlighetsintäkt bland teammedlemmarna.</p> <p>Om den här kryssrutan är markerad visas knapparna Förnya totalsummer och Spridningsdelning på affärsmöjlighetens sida för redigering av användare, vilket gör delning av intäkt mellan teammedlemmar möjlig. På sidorna Prognos för affärsmöjlighetsintäkt och Mina affärsmöjligheter visas affärsmöjligheter där användaren är teammedlem med en delad intäkt som är större än 0.</p> <p>Om den här kryssrutan är omarkerad visas inte knapparna Förnya totalsummer och Spridningsdelning på affärsmöjlighetens sida för redigering av användare. På sidorna Prognos för affärsmöjlighetsintäkt och Mina affärsmöjligheter visas affärsmöjligheter där användaren är affärsmöjlighetens ägare.</p>
Företagets temainställning	
Temanamn	<p>Temat styr hur Oracle CRM On Demand ser ut och känns. När Oracle CRM On Demand konfigureras för ett nytt företag för första gången är standardtemat Oracle. Om du vill ändra det här temat klickar du på Temanamn, lista och väljer det tema du vill använda för företaget. Användare kan åsidosätta inställningen när de redigerar sina personliga preferenser.</p> <p>Teman påverkar inte hur Oracle CRM On Demand fungerar. Företagsadministratörer kan skapa anpassade teman i Oracle CRM On Demand. Kontakta företagsadministratören om du vill skicka egna teman som kan användas i Oracle CRM On Demand.</p>
Synlighetsinställningar för företagsinformation	
Synlig för chefer	Välj det här alternativet om du vill göra det möjligt för chefer att se poster för användare som rapporterar dem direkt eller indirekt. Vem som är en användares chef fastställs i fältet Rapporterar till på sidan Användardetalj.
Aktivera arv från överordnat team	Välj detta alternativ om du vill göra det möjligt för affärsmöjlighets- och kontaktteam att arva medlemmar i kontoteam. När funktionen är aktiverad läggs alla nya teammedlemmar som läggs till i kontoteamet också till i varje kontorelaterat konto- och affärsmöjlighetsteam.
Standardgrupptilldelning	Välj det här alternativet om du vill göra det möjligt för gruppmedlemmar

Fält	Beskrivning
	att dela ägarskapet för konton, aktiviteter, kontakter, hushåll, affärsmöjligheter och portföljer. Mer information finns i Grupphantering (på sidan 1240).
Aktivera grupper	Styr huruvida gruppväljaren ska visa anpassade grupper. Om den här kryssrutan inte är aktiverad visar gruppväljaren bara användargrupper och grupper för delegerade användare, om sådana finns. Varning! Markera inte alternativet Aktivera grupper förrän du har skapat en hierarki för grupperna. Du kan inte avmarkera det här alternativet när det har markerats, men du kan ändra grupphierarkin efter att alternativet har markerats.
Visa gruppväljaren	Aktiverar eller inaktiverar gruppväljaren, som du kan använda för att begränsa postsökningarna till en viss användare, delegerade användare eller anpassade grupper.
Integreringsinställningar	
Integreringshändelse aktiverad	Om du är ny kund aktiveras integreringshändelsefunktionen automatiskt. Är du däremot kund sedan tidigare måste integreringshändelsefunktionen i Oracle CRM On Demand konfigureras av kundtjänst och av administratören på ditt företag. Kontakta kundtjänsten och be om hjälp med administrationen av integreringshändelser. Ange dessutom vilken maximal totalstorlek på integreringshändelseköerna som du behöver.
Webbtjänster, R16 – kompatibilitetsläge	Styr huruvida webbtjänstären med användarnamn och lösenordstecken ska bearbetas som ärenden med eller utan status i Oracle CRM On Demand version 16 och tidigare. Denna kryssruta är som standard avmarkerad för alla nya företag.
Aktivera arbetsflöde	Om företaget inte har konfigurerats för att tillåta arbetsflöde visas den här inställningen. Inställningen kan aktiveras när du har skapat de villkor för arbetsflöde du vill tillämpa.
Inställningar för datorintegrering	
Alternativ webbadress för nedladdning för PIM-synk	Denna inställning används sällan. Kunder som har konfigurerat SSO för Oracle PIM Sync On Demand använder inställningen. Om ditt företag använder en annan PIM-synkroniseringsklient än standardklienten ställs det här värdet in på samma som webbadressen för den anpassade klient som du vill ladda ned. Webbadressen måste vara fullständigt kvalificerad, dvs. den måste börja med <code>http://</code> .
Inaktivera åtkomst till nedladdningssidan för PIM-synk	Välj det här alternativet när du använder alternativet Alternativ URL för nedladdning för PIM-synk i syfte att förhindra att användare laddar ned Oracle PIM Sync On Demand från Oracle CRM On Demand. Mer information finns i fältbeskrivningen för Alternativ URL för nedladdning för PIM-synk.
Inaktivera utökad kontoassociation för PIM-synk	Om det här alternativet väljs gör Oracle PIM Sync On Demand en exakt länk för kontakter med konton i Oracle CRM On Demand. Varning! När alternativet har markerats gör Oracle PIM Sync On Demand

Fält	Beskrivning
	dubletter av alla poster som inte är identiska under PIM-synkroniseringen.
Inaktivera kontoassociation för PIM-synk	<p>Välj det här alternativet om du vill inaktivera kontomatchning när PIM-synkronisering görs. När flaggan ställs in mappas PIM:s företagsfält till namnfältet för PIM-företaget i kontaktposten för Oracle CRM On Demand och standardmetoderna för kontomatchning ignoreras.</p> <p>Varning! När alternativet har markerats gör Oracle PIM Sync On Demand dubletter av alla poster som inte är identiska under PIM-synkroniseringen.</p> <p>Mer information om kontomatchning finns i Om synkroniseringsmotorn och fältmappning (på sidan 660).</p>
Redigeringsbehörighet för offlineklient	Den här inställningen verifierar redigeringsbehörigheten för poster vid uppladdning eller nedladdning (i tidigare versioner verifierades endast behörighet vid nedladdning i Oracle CRM On Demand). Du rekommenderas dock verifiera behörighet då data laddas upp. Det finns tre alternativ att välja mellan: Verifiera vid uppladdning (standardvärdet för nya kunder), Verifiera vid nedladdning och inget. Kunder rekommenderas att använda alternativet Verifiera vid uppladdning. Om det tomma alternativet i urvalslistan väljs, verifierar Oracle CRM On Demand behörigheten på samma sätt som för alternativet Verifiera vid nedladdning.
Säkerhetsinställningar för företag	
Företagets tid utan aktivitet innan utloggning (minuter)	<p>Detta är tiden som tillåts i minuter innan användarens session avslutas på grund av inaktivitet. Om fältvärdet är tomt fastställs inställningen av tidsgränsen för den interaktiva sessionen genom värdet i systemstandard för tidsgräns för inaktivitet. Du kan visa den aktuella inställningen av systemstandard för tidsgräns för inaktivitet i överkanten av sektionen med företagets säkerhetsinställningar på sidan Företagsprofil. Det här värdet blir synligt när du redigerar sidan Företagsprofil. Du kan kontakta kundtjänst om du vill uppdatera värdet för systemstandard för tidsgräns för inaktivitet till ett värde mellan 10 minuter och 60 minuter.</p>
Autentiseringstyp	<p>Visar vilka autentiseringstyper som tillåts för företaget. Det här värdet kan bara tilldelas av kundtjänst. Följande värden är möjliga:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Endast användar-id/lösenord - Alla användare måste logga in med sitt användar-id och lösenord för Oracle CRM On Demand. ■ Endast enkel inloggning - Alla användare måste logga in med företagets funktion för enkel inloggning. Användar-id och lösenord för Oracle CRM On Demand accepteras inte. ■ Användar-id/lösenord eller enkel inloggning - Användar-id och lösenord för Oracle CRM On Demand samt engångsinloggning kan användas för att logga in på Oracle CRM On Demand. <p>Autentiseringstyp kan ställas in för varje användare genom företagsadministratör på sidan Användarprofil. Om användarens värde är tomt används inställningen på företagsnivå för den användaren.</p>

Fält	Beskrivning
Extern identifierare för engångsinloggning	En unik företagsidentifierare som tilldelas av kundtjänst när engångsinloggning har konfigurerats för företaget. Det här värdet kan inte ändras av företagsadministratören men Externa identifierare kan ställas in för varje användare på sidan Användarprofil.
Inloggningssida för autentisering av användar-id/lösenord	<p>Webbadress för en anpassad företagsspecifik inloggningssida som ersätter den standardinställda inloggningssidan för Oracle CRM On Demand. Den här sidan ligger vanligtvis på en webbserver på ett hostingföretag. Webbadressen måste vara fullständigt kvalificerad - (måste börja med http:// eller https://).</p> <p>Den här sidan visas efter att en användare har loggat ut eller användarsessionen har avslutats på grund av inaktivitet. Det är företagets ansvar att leda sina användare till inloggning med hjälp av den här sidan istället för standardsidan för Oracle CRM On Demand när den inleder en session.</p>
Inloggningssida för SSO-autentisering	<p>Webbadress för en företagsspecifik anpassad inloggningssida som visas efter att en användare har loggat ut eller efter att användarens session avslutas på grund av inaktivitet om användaren har loggat in på Oracle CRM On Demand med hjälp av engångsinloggning. Vanligtvis ligger sidan på en webbserver för företaget, till exempel företagets portal för engångsinloggning. Webbadressen måste vara fullständigt kvalificerad (börja med http:// eller https://).</p> <p>Det är företagets ansvar att leda sina användare till inloggning med hjälp av engångsinloggningssidan istället för standardsidan för Oracle CRM On Demand i början av en session. Om en användare som har loggat in med hjälp av engångsinloggning loggar ut och den här inställningen är tom visas en allmän sida med meddelandet "Du har loggats ut".</p>
ITS: Webbadress för autentisering av engångsinloggning	SAML ITS-webbadress för engångsinloggning på Oracle CRM On Demand, tilldelas av kundtjänst när engångsinloggning har konfigurerats för företaget. Det här värdet kan inte ändras av företagsadministratören men Externa identifierare kan ställas in för varje användare på sidan Användarprofil.
IP-adressbegränsningar aktiverade	Se Begränsa användande till IP-adresser (på sidan 1049).
Begäran om förfalskningsskydd för hela platsen aktiverad	<p>Aktiverar en funktion som förebygger attacker på begäran om förfalskningsskydd för hela platsen. Om den här kryssrutan har markerats kan användare som skapar anpassade koder som interagerar med Oracle CRM On Demand begära att ett säkerhetstecken inkluderas som en dold parameter i koden. Mer information om skydd genom begäran om förfalskningsskydd finns i Begäran om förfalskningsskydd för hela platsen (finns "Om begäran om förfalskningsskydd för hela platsen" på sidan 1036).</p> <p>Den här kryssrutan markeras som standard när företaget konfigureras att</p>

Fält	Beskrivning
	använda Oracle CRM On Demand och du kan inte ändra inställningen.
Aktivera inbäddning av IFRAME	Av säkerhetsskäl är den här kryssrutan som standard avmarkerad och den får bara markeras vid behov. Om du markerar den här kryssrutan låter du användare bädda in sidor i Oracle CRM On Demand i iFRAME på en webbsida för en annan plats. Om användare försöker bädda in Oracle CRM On Demand i iFRAME på en webbsida för en annan plats och den här kryssrutan är avmarkerad utökas sidan i Oracle CRM On Demand så att den blir en överordnad sida. Den här inställningen påverkar inte widgetarna i Oracle CRM On Demand som du baddar in i applikationerna för klientdatorerna.
Synlighetsinställningar för analys	
Rapportämnesområden	<p>Använd den här urvalslistan för att användare som vill visa poster i realtidsrapporter i Oracle CRM On Demand Answers. Dessa rapporter innehåller realtidsanalyser av data. Du kan välja något av följande värden:</p> <p>Chefs synlighet - gör det möjligt för användare att se sina egna data och data som ägs direkt av deras underordnade. (Det här är standardinställningen.)</p> <p>Teams synlighet - gör det möjligt för användarna att visa sina egna data och data som delas med dem via kontoteamet och teamet för affärsmöjligheten.</p> <p>Den här inställningen som används för hela företaget tillämpas om användarna inte har angett ett värde för inställningen för rapportämnesområden på sin sida med personliga uppgifter. Mer information om rapporter finns i Rapporter (på sidan 697), framförallt i avsnittet Om synlighet för poster i avsnittet Rapporter.</p>
Historiska ämnesområden	<p>Använd den här urvalslistan för att ställa in vilka poster som är tillgängliga för användare som vill visa analysrapportposter i Oracle CRM On Demand Answers. De här rapporterna tillhandahåller historiska analyser eller trendanalyser och kan innehålla mer komplicerade beräkningar än realtidsrapporter. Du kan välja mellan följande värden:</p> <p>Chefs synlighet - gör det möjligt för användare att se sina egna data och data som ägs direkt av deras underordnade. (Det här är standardinställningen.)</p> <p>Teams synlighet - gör det möjligt för användarna att visa sina egna data och data som delas med dem via kontoteamet och teamet för affärsmöjligheten.</p> <p>Full synlighet - kombinerar föregående två vyer för Chefs och Teams synlighet.</p> <p>Den här inställningen, som används för hela företaget, tillämpas om användarna inte har angett ett värde för inställningen för historiska ämnesområden på sin sida med personliga uppgifter. Mer information om rapporter finns i Rapporter (på sidan 697), framförallt i avsnittet Om</p>

Fält	Beskrivning
	synlighet för poster i avsnittet Rapporter.
Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster	<p>Använd den här urvalslistan om du vill att inställningen Kan läsa alla poster ska användas på objektbasis i Oracle CRM On Demand Answers-rapporter enligt definitionen på sidan Åtkomst, posttyp i guiden för rollhantering. Om t.ex. synlighetsinställningen Kan läsa alla poster har markerats av administratören för din användarroll för ett visst objekt (genom att klicka på Admin, Användarhantering och åtkomstkontroller, Rollhantering och sedan redigera en roll och klicka på Åtkomst, posttyp) kan du visa alla poster i det objektet i Oracle CRM On Demand Answers, förutsatt att inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster har aktiverats antingen genom företagsprofilen eller din användarprofil.</p> <p>Se Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster (på sidan 629) för information om när och hur du kan aktivera Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster.</p> <p>Om du inte väljer Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster kommer synlighetsinställningen i fälten Rapporter och Historik istället att användas för Oracle CRM On Demand Answers-rapporter.</p>
Kommunikationsinställningar	
Automatiskt avslut	<p>Om du väljer denna inställning avslutas kommunikationsaktiviteter automatiskt i Oracle CRM On Demand så snart en handläggare avslutar ett samtal eller en e-postkommunikation eller då en handläggare omtilldelar röstmeddelanden. Handläggaren ser inte avslutsformuläret. Aktiviteten får automatiskt statusen Slutförd, och lösningskoden ställs in på Automatiskt avslut.</p> <p>Obs! Inställningen gäller inte om handläggaren manuellt klickar på knappen Avsluta på detaljsidan för kommunikationsaktiviteter. Handläggaren kan till exempel, efter att ha lyssnat på ett röstmeddelande, klicka på knappen Avsluta på detaljsidan för röstmeddelandeaktiviteten, för att visa avslutsformuläret och avsluta aktiviteten.</p>
Mer information	
Licensierade användare, Aktiva användare, Inaktiva användare	Dessa tal är skrivskyddade och visar licensnummer för användare tillsammans med aktuell status för användare.

Obs! Det kan finnas ytterligare fält om företaget har aktiverat vissa funktioner.

Om begäran om förfalskningsskydd för hela platsen

För att förhindra attacker på begäranden om förfalskningsskydd för hela platsen måste användare som skapar en anpassad kod som innehåller HTTP POST-begäranden (inklusive begäranden om AJAX – Asynchronous Java Script och XML) och som försöker uppdatera, skapa eller ta bort data i Oracle CRM On Demand av säkerhetsskäl inkludera ett igenkänningstecken i form av en dold parameter i sin kod. Om den anpassade

koden inte innehåller igenkänningstecknet eller om igenkänningstecknet används på fel sätt kommer begäran att misslyckas. När en begäran misslyckas visas ett felmeddelande om att begäran inte kan slutföras eftersom nyckeln är ogiltig eller har gått ut. Användaren måste sedan förnya sidan.

I följande tabell visas det igenkänningstecken som användarna av säkerhetsskäl måste inkludera i sin kod.

Parameterkomponent	Igenkänningskod
Namn	%%%ODReqName%%%
Värde	%%%ODReqValue%%%

Obs! Igenkänningskoden är skiftlägeskänslig och måste vara exakt densamma som i tabellen. Eventuella fel i igenkänningskoden gör att begäran misslyckas.

Det är kryssrutan Begäran om förfalskningsskydd för hela platsen aktiverad i företagsprofilen som styr den här säkerhetsfunktionen. Funktionen konfigureras som standard när ditt företag konfigureras för att använda Oracle CRM On Demand, och du kan inte inaktivera den.

Aktivera språk

Oracle CRM On Demand är tillgängligt på många språk. Samtliga standardtextfält, till exempel fält och urvalslistevärden, samt onlinehjälpen och självstudierna visas på de tillgängliga språken.

När du anpassar fält och urvalslistevärden måste du dock manuellt ange motsvarigheter på andra språk om du vill att dessa ska visas i översatta versioner. I annat fall visas de på originalspråket (med blå text och parenteser) oavsett vilket språk du har valt.

Det enda språk som är aktivt inledningsvis, är det språk som valdes som företagsstandard när ditt företag registrerade sig för Oracle CRM On Demand.

För att göra de övriga språkvalen tillgängliga för dina användare måste du aktivera dem.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att administrera företagsprofilen.

Så här aktiverar du språk

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3 I avsnittet Företagsprofil klickar du på länken Språk.
- 4 Välj de språk som medarbetarna ska ha tillgång till i kolumnen Aktiv.

Obs! Formatet för visning av datum, tider och valuta anges med hjälp av andra inställningar än språkinställningen.

- 5 Spara posten.

Kontrollera status för licenser och aktiva användare

Du kan kontrollera licensstatusen och jämföra den med antalet aktiva användare. Det krävs en licens för varje aktiv användare. (En *aktiv användare* är en användare med åtkomst till applikationen.)

Antalet licenser avgör även hur stor mängd data som applikationen kan lagra för ditt företag.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att hantera företag.

Så här kontrollerar du licensstatus samt aktiva respektive inaktiva användare

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3 Klicka på länken Företagsprofil i sektionen Företagsprofil.
- 4 I sektionen Ytterligare information på sidan Företagsprofil kontrollerar du antalet licensierade, aktiva och inaktiva användare.
 - Om du har aktiva användare som inte längre behöver åtkomst till applikationen kan du frigöra licenser genom att avaktivera dem. Mer information om hur du avaktiverar licenser finns i [Inaktivera användare](#) (på sidan 1161).
 - Om du vill köpa fler licenser kontaktar du en försäljare av Oracle CRM On Demand.

Om policyer för inloggning och lösenord

Oracle CRM On Demand ger den högsta nivån av säkerhet för företaget. Säkerhetsspärrar har byggts in för att se till att endast behöriga användare har tillgång till dina data.

Du kan dessutom genomföra vissa policyer för inloggning, lösenord och autentisering om du vill höja säkerhetsnivån inom företaget. Du kan till exempel ställa in tidsgränsen för inloggningen på 15 minuter om du vill följa företagets säkerhetspolicyer i större utsträckning. Och om någon av användarna glömmer sitt lösenord kan han/hon få ett nytt bara genom att besvara en uppsättning med valideringsfrågor. Som en extra säkerhetsåtgärd kan du även ange hur länge en aktiv session får pågå, i antal timmar. Du kan till exempel ange att en användares aktiva inloggningssession kan pågå i en timme. När användaren når tidsgränsen för den aktiva sessionen och försöker utföra en åtgärd inom Oracle CRM On Demand måste användaren ange sina inloggningsuppgifter innan sessionen kan fortsätta.

Viktiga säkerhetsfrågor

Innan du konfigurerar inloggning och lösenord måste du noggrant tänka igenom vilka säkerhetsbehov företaget har. En del av de frågor du bör ställa är:

- Vilken typ av användar-id vill du använda?
- Hur länge vill du att ett tillfälligt systemgenererat lösenord för en användare ska vara giltigt?
- Hur många inloggningsförsök ska tillåtas innan en användare förlorar tillgången till applikationen?

- Hur länge ska inloggning förhindras för denna användare? Hur ofta ska användarna ändra sina lösenord?
- Måste nya lösenord skilja sig från gamla lösenord?
- Vad ska vara minsta längd för lösenord?
- Hur många säkerhetsfrågor måste en användare besvara korrekt för att kunna återställa ett bortglömt lösenord?
- Hur många säkerhetsfrågor måste en användare svara korrekt på innan applikationen automatiskt återställer en användares lösenord?
- Vill du låta användare använda sina ändrade användar-id eller e-postadresser?
- Hur länge vill du att en användares aktiva session ska pågå?

När du har definierat policyer för inloggning och lösenord kan du implementera dem på applikationens sidor för Företagsadministration.

Ändra inställningar för lösenord

Om du ändrar inställningarna för lösenord verkställer inte systemet dessa förrän det aktuella lösenordet går ut. Till exempel, om du ändra minsta lösenordslängd från 7 tecken till 10 och en användare har ett lösenord på 7 tecken kan användare använda lösenordet med 7 tecken tills det går ut. Användarna måste sedan skapa ett nytt lösenord på minst 10 tecken.

Det är bäst att ställa in den interna policyn och välja inställningar innan en ny användare läggs till i systemet. Men om du måste ändra säkerhetsinställningarna med omedelbar verkan kan du återställa alla användares lösenord. Efter denna åtgärd genereras ett e-postmeddelande till alla användare i företaget med ett nytt tillfälligt lösenord. Du måste ha behörighet för att återställa lösenord för att kunna göra detta.

Vad händer när användare glömmer sina lösenord?

En användare som har behörigheten Återställ personligt lösenord kan skicka en begäran om att få sitt lösenord återställt, om han eller hon råkar glömma det. De kan då klicka på länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan för Oracle CRM On Demand. Du måste definiera ett lägsta antal säkerhetsfrågor och -svar som en användare måste ange för att få sitt lösenord återställt. När den här funktionen är inställd kan användarna återställa sina egna Oracle CRM On Demand-lösenord utan att behöva be företagsadministratören om hjälp.

Definiera företagets lösenordskontroller

Du kan definiera lösenordspolicyn för Oracle CRM On Demand. Exempelvis kan du ange att policyn ska följa företagets bestämmelser om hur länge lösenord ska gälla och hur långa de ska vara.

Så här definierar du företagets lösenordskontroller

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.

- 3 Klicka på länken Inloggnings- och lösenordskontroll i sektionen Företagsprofil.
- 4 Fyll i informationen på sidan Inloggnings- och lösenordskontroll för företag och spara sedan inställningarna.

I följande tabell beskrivs inställningarna.

Obs! En användare som vill återställa sitt lösenord måste ha behörigheten Återställ personligt lösenord i användarrollen. Användaren måste också ha ställt in säkerhetsfrågor med svar för att kunna återställa lösenordet från länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand.

Inställning	Möjliga värden	Användning
Inloggningspolicy, information		
Företagets inloggnings-id	Textruta	Är en unik identifierare för ditt företag. När du skapar nya användare blir den här identifieraren den första delen av användarinloggnings-id:t (Företagets inloggnings-id) för användaren. När nya användare skapas och typen för standardanvändar-id:t är Företagets inloggnings-id fylls företagsdomändelen av användar-id:t i på förhand med det här värdet. Inställningen kan även nås via sidan Företagsprofil.
Maximalt antal inloggningsförsök	3, 5 eller 10 försök	Det högsta antalet misslyckade inloggningsförsök som är tillåtna innan användarens konto låses.
Varaktighet för låst inloggning	15, 30, 60 minuter eller För alltid	Tidsperioden som användarens konto är låst.
Maxtidslängd i timmar för session	0-9999 timmar	Tidslängden för hur länge en användares aktiva session kan pågå innan användaren ombeds att ange inloggningsuppgifterna för inloggningen igen. I det här fältet accepteras positiva heltal från noll (0) till 9999. Om du vill visa standardvärdet för den här inställningen går du till sidan Inloggnings- och lösenordspolicyer under

		<p>företagsadministrationen.</p> <p>När du använder Oracle CRM On Demand och maxtidslängden uppnås för den aktiva sessionen måste du på nytt ange dina inloggningsuppgifter för inloggningen.</p> <p>Om den aktiva sessionen överskrider tidsgränsen när du använder webbtjänsterna måste en ny autentisering utföras i webbtjänstsklienten om du vill fortsätta använda webbtjänsterna.</p>
Lösenordskontroll, information		
Användarlösenorden upphör att gälla om	30, 60, 90 dagar, ett år eller aldrig	Tidsperioden som en användares lösenord är giltigt. När den här perioden har löpt ut måste användaren byta lösenord.
Minsta längd på lösenord	Antal mellan 6 och 10	Det lägsta antalet tecken som kan användas för ett lösenord.
Maximalt antal lösenordsändringar	Antal mellan 1 och 20	Det högsta antalet gånger som en användares lösenord kan ändras som angetts i inställningen i Lösenordsändring, begränsningsfönster. Om en användare försöker ändra ett lösenord mer än det angivna antalet gånger tillåts inte ändringen.
Lösenordsändring, begränsningsfönster	Antalet dagar (från 1 till 7)	Perioden under vilken inställningen Maximalt antal lösenordsändringar gäller.
Ditt nya lösenord får inte vara detsamma som ditt gamla lösenord	Kryssruta	Gäller när en användare ändrar sitt lösenord.
Autentiseringsinformation		
Antal säkerhetsfrågor som ska slutföras	Antal mellan 1 och 8	Inställningen bestämmer hur många säkerhetsfrågor en användare måste ställa in. Användarens frågor och svar

		<p>sparas för framtida bruk.</p> <p>Obs! Användare ställer in säkerhetsfrågorna när de första gången loggar in i Oracle CRM On Demand. Användarna kan när som helst ändra säkerhetsfrågorna. Mer information finns i Ställa in dina säkerhetsfrågor (på sidan 635).</p> <p>När användare återställer lösenorden från länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand måste de besvara ett antal säkerhetsfrågor.</p> <p>Du kan ange att användarna måste ställa in fler frågor än antalet de måste besvara när de återställer lösenorden. Ett slumpvis urval av frågor visas då när användarna återställer lösenorden.</p>
Antal säkerhetsfrågor som ska besvaras	Antal mellan 1 och 8	<p>Inställningen bestämmer hur många säkerhetsfrågor en användare måste besvara när lösenordet återställs från länken Kan du inte komma åt ditt konto? på inloggningssidan i Oracle CRM On Demand. När användaren begär ändring av lösenordet får användaren ett e-postmeddelande som innehåller en länk till en tillfällig sida.</p> <p>På den tillfälliga sidan måste användaren besvara det antal frågor som har angetts i inställningen innan lösenordet kan återställas.</p> <p>Värdet i fältet måste vara mindre än eller lika med värdet i fältet Antal säkerhetsfrågor som ska fyllas i, eftersom användaren</p>

		inte kan besvara fler frågor än han eller hon har ställt in.
Antal dagar som tillfällig inloggning är giltig	Antalet dagar (från 1 till 14)	Den här inställningen fastställer antalet dagar som ett tillfälligt inloggningslösenord är giltigt. Ett e-postmeddelande med tillfällig inloggningsinformation skickas normalt när en ny användare läggs till eller när företagsadministratören eller kundtjänsten återställer en användares lösenord.
Antal försök med tillfällig lösenordsinloggning	Antalet försök (från 1 till 14)	Det totala antalet inloggningsförsök som är tillåtna med ett tillfälligt inloggningslösenord. Om det här värdet överskrids blir användarens tillfälliga inloggningsinformation ogiltig och användarens lösenord måste återställas på nytt.
Mer information		
Tillåt användare att ändra Användar-id	Kryssruta	Om den här kryssrutan är markerad kan användare som redigerar sina användarprofiler ändra sina användar-id:n. Om funktionen inte är aktiverad kan endast företagsadministratören ändra användar-id:na.
Tillåt användare att ändra e-postadresser	Kryssruta	Om den här kryssrutan är markerad kan användare som redigerar sina användarprofiler ändra sina e-postadresser. Om funktionen inte är aktiverad kan endast företagsadministratören ändra e-postadresserna.

Alternativ för samtidig session	Tillåt med meddelande, Tillåt utan meddelande och Förhindra och avsluta befintlig	<p>Den här inställningen låter dig hantera hur samtidiga sessioner hanteras i Oracle CRM On Demand när inloggningsuppgifterna används.</p> <p>Alternativet Tillåt med meddelande låter dig arbeta med samtidiga sessioner. Du får ett meddelande av Oracle CRM On Demand om att en annan session pågår där samma kontodetaljer används. Användaren i den andra sessionen får också ett meddelande av Oracle CRM On Demand.</p> <p>Alternativet Tillåt utan meddelande låter dig arbeta med samtidiga sessioner. Ingen av användarna får ett meddelande av Oracle CRM On Demand om att den andra sessionen pågår.</p> <p>Alternativet Förhindra och avsluta befintlig avslutar den första och befintliga sessionen men låter den andra och nya sessionen pågå. Båda sessionernas användare får ett meddelande om åtgärder.</p>
---------------------------------	---	---

Om räkenskapskalendrar

Det finns två typer av räkenskapskalendrar i Oracle CRM On Demand:

- **Standardräkenskapskalender.** Om räkenskapsåret följer en vanlig kalender (till exempel kvartal, 5-4-4, 4-4-5) kan du använda den här kalendertypen i företagsprofilen.
- **Anpassad räkenskapskalender.** Om räkenskapsåret följer en annan kalender, till exempel 4-5-4, kan du definiera en anpassad räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand.

Oavsett om du använder en standardräkenskapskalender eller en anpassad räkenskapskalender definieras räkenskapsåret en gång för företaget. Varje räkenskapskalendertyp gör att du automatiskt kan använda de definierade räkenskapsperioderna i Oracle CRM On Demand.

Standardräkenskapskalendrar

Standardräkenskapskalendrar är perioder som följer en vanlig kalender, till exempel den gregorianska. De kan börja med vilken dag som helst på året. Om du använder en standardräkenskapskalender i Oracle CRM On Demand väljer du en av följande typer:

- Kalenderkvartal
- 4-4-5
- 5-4-4

När du använder standardräkenskapskalendrar skapas räkenskapsperioderna automatiskt fram till år 2020 i Oracle CRM On Demand. Du kan visa inställningarna i kalendern men inte ändra dem. Om du vill ändra definitionen av kalendern kontaktar du kundtjänst. Kundtjänst fyller i information i räkenskapskalendern och anger kalendertypen när företaget ställs in.

Obs! Ändringar av definitionen av räkenskapsåret visas inte i rapporterna i Oracle CRM On Demand förrän en komplett ETL-process (extrahering, transformering och laddning) körs.

Så här visar du en definition av en standardräkenskapskalender

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Företagsprofil i sektionen Företagsadministration.
- 3 Granska följande fält i sektionen Företagsinställningar:
 - Räkenskapsårets startmånad
 - Räkenskapsårets startdatum
 - Typ av räkenskapskalender

Obs! När definitionen av en standardräkenskapskalender ändras uppdateras alla data i rapporter. Det är dock bara framtida data i prognoser som uppdateras.

Anpassade räkenskapskalendrar

Företag som inte använder standardkalendrar eller en vanlig räkenskapskalender kan använda anpassade räkenskapskalendrar i Oracle CRM On Demand. Företagsadministratören definierar de anpassade räkenskapskalendrarna. Du måste skapa en post för anpassad räkenskapskalender för varje år som du vill skapa affärsplaner, målsättningar, prognoser och tidsbaserade analyser för i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du definierar anpassade räkenskapskalendrar finns i [Definiera en anpassad räkenskapskalender](#) (på sidan 1046).

Definiera en anpassad räkenskapskalender

Företagsadministratören definierar räkenskapskalendern i Oracle CRM On Demand så att den stämmer överens med företagets räkenskapsår. Anpassade räkenskapskalendrar avspeglas i alla rapporter, affärsplaner, målsättningar och användarkvoter.

Obs! Om du vill konfigurera definitionen av den anpassade räkenskapskalendern måste din roll ha behörigheten Hantera företag.

Om du vill ställa in företagets anpassade räkenskapskalender måste du göra följande:

- 1 Kontakta kundtjänst för att aktivera användningen av anpassade räkenskapskalendrar för ditt företag.
- 2 Definiera företagets räkenskapskalendrar.
- 3 Verifiera att den anpassade räkenskapskalendern är aktiv inom företaget.

Varning! När du har aktiverat alternativet för anpassad räkenskapskalender för företaget kan du inte avaktivera det här alternativet. Företagsadministratörer bör inte aktivera anpassade räkenskapskalendrar om de inte helt förstår funktionerna för räkenskapskalendrar i Oracle CRM On Demand.

Anpassade räkenskapskalendrar och prognoser

Om företaget använder anpassade räkenskapskalendrar genereras prognoser med hjälp av företagets inställning för anpassade räkenskapskalendrar. Företagsadministratören måste definiera poster för anpassade räkenskapskalendrar för att kunna aktivera prognoser. Eftersom prognoser kan sträcka sig över mer än ett kvartal kan en prognos omfatta data från flera räkenskapsår. För att det säkert ska finnas tillräckligt med tillgängliga data för att skapa prognoserier måste en anpassad räkenskapskalender skapas för varje år som företaget vill generera prognoser för. Företagsadministratören måste dessutom uppdatera din prognosinställning innan den nya inställningen för anpassade räkenskapskalendrar kan användas i prognoser. Om prognosinställningen inte uppdateras före nästa prognosdatum genereras inte dina prognoser. Mer information om hur du uppdaterar prognosinställningar finns i [Uppdatera definition av prognoser](#) (på sidan 1311).

Så här definierar du en ny anpassad räkenskapskalender

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3 Klicka på länken Inställning av räkenskapskalender i sektionen Administration av räkenskapskalender.
- 4 Klicka på Ny räkenskapskalender på listsidan för räkenskapskalendrar.
- 5 På menyn väljer du det räkenskapsår du behöver.
Namnet på räkenskapskalendern fylls i automatiskt i fältet Namn, t.ex. Räkenskapsår 2009. Värdet är skrivskyddat.
- 6 Ange följande information:

- a Beskrivning.** Lägg till eventuell extra information om den anpassade räkenskapskalendern. Det här fältet är begränsat till 250 tecken.
- b Räkenskapskvartal 1.** Klicka på kalenderikonerna för att ange startdatumen för varje räkenskapsmånad i det här kvartalet.
- c Räkenskapskvartal 2.** Klicka på kalenderikonerna för att ange startdatumen för varje räkenskapsmånad i det här kvartalet.
- d Räkenskapskvartal 3.** Klicka på kalenderikonerna för att ange startdatumen för varje räkenskapsmånad i det här kvartalet.
- e Räkenskapskvartal 4.** Klicka på kalenderikonerna för att ange startdatumen för varje räkenskapsmånad i det här kvartalet.
- f Mer information.** Klicka på kalenderikonen för att ange starten på nästa räkenskapsår.

Obs! Ett räkenskapsår får inte vara längre än 99 veckor. Om du anger ett värde för Start för nästa räkenskapsår som är större än 99 veckor från startdatumet för föregående räkenskapsår visas ett felmeddelande och du uppmanas att ange ett korrekt värde.

- 7** Klicka på Spara.

Obs! Du måste skapa räkenskapskalendrar i sekvens. Räkenskapskalendern för 2010 måste till exempel skapas innan du skapar räkenskapskalendern för 2011.

Inställningen av den nya anpassade räkenskapskalendern avspeglas inte i Analys förrän ETL-processen (extrahering, transformering och laddning) körs under natten.

Så här visar du inställningen av en räkenskapskalender

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3** Klicka på länken Inställning av räkenskapskalender i sektionen Administration av räkenskapskalender.
- 4** På listsidan för räkenskapskalendrar klickar du på namnet på det räkenskapsår som du vill visa räkenskapsperioderna för.

På detaljsidan för räkenskapskalender visas de enskilda räkenskapsmånaderna för det valda året och startdatumet för nästa räkenskapsår.

Obs! Om du flyttar från en standardräkenskapskalender till en anpassad räkenskapskalender visas posterna för föregående räkenskapsår som skrivskyddade på listsidan för räkenskapskalendrar och alla framtida räkenskapsårsposter som genereras i Oracle CRM On Demand tas bort. Mer information om standardräkenskapskalendrar finns i [Om räkenskapskalendrar](#) (på sidan 1044).

Så här redigerar du företagets räkenskapskalender

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3 Klicka på länken Inställning av räkenskapskalender i sektionen Administration av räkenskapskalender.
- 4 På listsidan för räkenskapskalendrar letar du upp den räkenskapskalender som du vill uppdatera och klickar på Redigera.
- 5 Ange de nya detaljerna för räkenskapskalendern och klicka på Spara.
Ändringar av inställningen av en anpassad räkenskapskalender avspeglas inte i Analys förrän ETL-processen (extrahering, transformering och laddning) körs under natten.

Obs! Om du har definierat en anpassad räkenskapskalender kan du ändra den genom att redigera den befintliga kalenderinställningen. Tidigare års räkenskapskalendrar är dock skrivskyddade. Du kan inte ta bort anpassade räkenskapskalendrar.

Återställa alla lösenord

Du kan återställa alla användares lösenord (inklusive administratörens) på en och samma gång.

Användningsexempel 1. När du konfigurerar applikationen kan du skapa användare och ställa in deras status på Aktiv utan att e-posta lösenorden till dem. När konfigureringen är klar och applikationen klar att använda återställer du sedan alla lösenord. Då skickas e-postmeddelanden till alla aktiva användare samtidigt, med information om tillfälliga lösenord och åtkomst till applikationen.

Användningsexempel 2. Du har ändrat policyn för lösenordskontroll och vill att alla användare ska tillämpa den nya policyn. Återställ alla lösenord så att användarna måste ändra sina lösenord nästa gång de loggar in.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Administrera företagsprofilen eller Återställ lösenord.

Så här återställer du alla lösenord

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3 Klicka på länken Företagsprofil i sektionen Företagsprofil.
- 4 På namnlistan Företagsprofil klickar du på knappen Återställ alla lösenord.

Då skickas e-postmeddelanden till användarna med information om deras nya tillfälliga lösenord. De användare som för närvarande är inloggade kan fortsätta arbeta men måste skriva in sina nya tillfälliga lösenord nästa gång de loggar in.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Återställa en användares lösenord](#) (på sidan 1157)

- [Ställa in användare](#) (på sidan 1144)
- [Definiera företagets lösenordskontroller](#) (på sidan 1039)

Granska inloggningsaktiviteten för alla användare

Du kan granska inloggningshistoriken för alla användare på företaget. På sidan med inloggningshistorik kan du se vilka användare som använder applikationen och när. Där registreras även inloggningsaktivitet för Oracle CRM On Demand kundtjänst.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att administrera företagsprofilen.

Så här granskar du inloggningsaktiviteten för alla användare:

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3 I sektionen Resursgranskning klickar du på länken Inloggningsgranskning.
- 4 Granska inloggningshistoriken för applikationen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Granska inloggningsaktivitet för en användare](#) (på sidan 1157)

Begränsa användande till IP-adresser

Med den här funktionen kan företaget begränsa åtkomsten till systemet till specifika IP-adressintervall. Du kan använda funktionen för att säkerställa att användarna endast har tillgång till systemet från specifika nätverksplatser, till exempel kontoret. Om funktionen är aktiverad kan användarna endast logga in i applikationen från datorer vars IP-adresser ligger inom det angivna intervallet.

Innan du börjar. Kontakta kundtjänst så att de kan aktivera IP-filtreringsfunktionen för ditt företag. För att kunna utföra den här proceduren måste du ha behörighet att administrera företagsprofilen.

Så här begränsar du användandet till IP-adresser

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3 Klicka på länken Säkerhetsinställningar.

- 4 På sidan Säkerhetsinställningar anger du de IP-adresser som ska få logga in.
Tips! Läs informationen på skärmen om hur man anger IP-adresser på rätt sätt.
- 5 Spara posten.

Granska företagets resursanvändning

Du kan granska resursanvändningen för hela företaget, inklusive ändringar i dessa områden:

- Återställa lösenord
- Glömda lösenord
- Besvara säkerhetsfrågor
- Ändra id för enkel inloggning
- Ändra användar-id
- Ändra e-postadress
- Skapa lösenord
- Första lösenord
- PIM-synkronisering
- Offline

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att administrera företagsprofilen.

Så här granskar du företagets resursanvändning:

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3 I sektionen Resursgranskning klickar du på länken Granskning.
- 4 Granska företagets resursanvändningshistorik.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Synkronisera med PIM](#) (på sidan 657)

Aviseringar

Välj det ämne som du är intresserad av:

- [Granska dina aviseringar](#) (på sidan 35)
- [Publicera företagsomfattande aviseringar](#) (på sidan 1051) (endast administratörer)
- [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)
- [Fält för aviseringar](#) (på sidan 1052)

Publicera företagsomfattande aviseringar

Företagsomfattande aviseringar visas på varje medarbetares hemsida. Du kan använda aviseringar för att sprida information som omfattar hela företaget, till exempel meddelanden om möten och policyändringar.

Obs! Aviseringar om att en prognos har genererats stannar kvar på medarbetarnas Min hemsida under två dagar. Den perioden kan förlängas om man ändrar sidan Avisering, redigera efter att aviseringen har visats för första gången. Instruktioner finns i procedurbeskrivningen i det här avsnittet.

Du kan länka filer eller webbadresser till aviseringar. Om du till exempel skapar en mötesavisering kan du lägga till en länk på en webbsida med adressen till mötesplatsen.

Innan du börjar. (Valfritt) Skapa eller leta reda på en webbsida eller fil som innehåller information som du vill dela. Se till att sökvägen till webbsidan eller filen är åtkomlig för dina användare. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att administrera företagsprofilen.

Så här skapar du eller uppdaterar företagsomfattande aviseringar

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3 Klicka på länken Företagsaviseringar i sektionen Aviseringshantering.
Sidan Aviseringar visas, med en lista över företagsaviseringar.
- 4 Gör något av följande på sidan Aviseringar:
 - Klicka på knappen Ny.
 - Klicka på namnet på den avisering som du vill redigera och klicka därefter på knappen Redigera.
- 5 På sidan Ny avisering eller Avisering, redigera fyller du i nödvändig information.
- 6 Spara aviseringen.
- 7 Om du vill lägga till en bilaga i aviseringen klickar du på aviseringsnamnet på sidan Aviseringar, lista för att öppna uppgifterna om aviseringen.
- 8 Klicka på knappen Lägg till bilaga och ange uppgifterna.

- 9 Klicka på Spara på sidan Bilaga, redigera.
- 10 Om du vill lägga till en webbadress i aviseringen klickar du på aviseringsnamnet på sidan Aviseringar, lista för att öppna uppgifterna om aviseringen.
- 11 Klicka på knappen Lägg till webbadress och ange uppgifterna.
- 12 Klicka på Spara på sidan Bilaga, redigera.

Fält för aviseringar

Följande tabell innehåller information om fält som kan visas i en aviseringspost. Om du är administratör kan du visa och uppdatera alla aviseringsfält. Om du inte är det kan du endast visa ett begränsat antal aviseringsfält.

Fält	Beskrivning
Rubrik	Aviseringens rubrik är det som visas på Min hemsida.
Prioritet	Prioriteten för aviseringen anges av ikonerna bredvid aviseringen på min Hemsida.
Skapat av	Personen som skapar aviseringen. Systemgenererat.
Hyperlänk	URL eller filnamn och katalogsökväg som associerats med aviseringen.
Aviseringsbeskrivning	Texten så som den visas i aviseringen.
Publiceringsdatum	Datumet då du vill att aviseringen ska börja skickas över Min hemsida.
Sista datum	Datumet då du vill att aviseringen ska sluta skickas över Min hemsida.
Visad hyperlänk	Texten så som den visas för hyperlänken i aviseringen. Detta är obligatoriskt om du har angett en hyperlänk. För länken (URL) "http://company.site/doc_2389.html" kan du exempelvis skriva "Anvisningar till mötet" som hyperlänktext i aviseringen.

Tips! Du kan skapa filtrerade listor för att begränsa vilken typ av aviseringsposter som ska visas samtidigt. Anvisningar finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 71)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om aviseringar för hela företaget:

- [Publicera företagsomfattande aviseringar](#) (på sidan 1051)

Hantera valutor

Om du vill att användarna ska kunna göra och bevaka affärer i valfri valuta måste du aktivera dessa valutor. Annars används företagets standardvaluta.

1052 Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 19

Om personalen registrerar transaktioner i andra valutor måste du även ställa in växelkurser mellan dessa valutor och företagets standardvaluta. I applikationen används växelkurserna i rapporter och prognoser.

Varning! Se till att du ställer in växelkurserna innan användarna registrerar transaktioner för de valutor som du aktiverar.

Du kan registrera flera växelkurser för valfri aktiv valuta. Varje post består av växlingsdatumet och växelkursen för det datumet. För att bestämma vilken växelkurs som ska användas för en viss transaktion används följande regler i applikationen:

Växelkurskonvertering mellan företagets standardvaluta och användarens standardvaluta i Oracle CRM On Demand

I det här fallet har ett företag följande valutor:

- Standardvalutan för ett företag är amerikanska dollar (USD).
- Företaget har också ytterligare aktiva valutor: euro (EUR) och brittiska pund (GBP)
- Företaget har definierat växelkurserna mellan USD och EUR och mellan USD och GBP.
- Användaren anger intäkten från affärsmöjligheten i EUR. Användarens standardvaluta är dock GBP.
- EUR konverteras till GBP i Oracle CRM On Demand så här:
 - Först konverteras intäkten till företagets standardvaluta, det vill säga från EUR till USD.
 - Sedan konverteras intäkten till användarens standardvaluta, det vill säga från USD till GBP.

Hur växelkurser används i prognoser

I det här fallet gäller följande regler:

- Om det finns en växelkurs med samma datum som transaktionsdatumet används den växelkursen.
- Om det inte gör det, men det finns växelkurser definierade före transaktionsdatumet, används den växelkurs som ligger närmast transaktionsdatumet.
- Om det varken finns en växelkurs för samma datum eller datum före transaktionsdatumet används den växelkurs som ligger närmast *efter* transaktionsdatumet.

Om växelkurser endast har registrerats för datumen 2004-05-15 och 2004-08-15 sker detta:

- För transaktioner före 2004-05-15 används kursen för 2004-05-15.
- För transaktioner mellan 2004-05-15 och 2004-08-14 används kursen för 2004-05-15.
- För transaktioner på eller efter 2004-08-15 används kursen för 2004-08-15.

Hur växelkurser används i rapporter

Växelkurser används på ett mer generellt sätt i rapporter än i prognoser. En växelkurs bestäms för varje månad och kursen används till alla transaktioner under månaden. Till affärsmöjligheter används till exempel det stängningsdatum för affärsmöjligheten som ligger närmast giltighetsdatumet för växelkursen i Oracle CRM On Demand. Till valutakonverteringar för tillgångar används datumet i fältet Inköpsdatum. Till affärsmöjlighetsprodukter används den växelkurs som ligger närmast startdatumet för produktintäkten. Till övriga objekt, inklusive anpassade objekt 01-03, används datumet då de

skapades för att kunna bestämma växelkursdatumet. Till anpassade objekt 04-15 används datumet i fältet Växlingsdatum.

Växelkursen för varje månad bestäms så här:

- Om det finns flera växelkurser för en månad används den senaste kursen.
- Om det inte finns någon växelkurs för en månad används samma kurs som den närmast kommande månaden har, om den kursen har angetts.
- Om det inte finns några växelkurser framåt i tiden används närmast föregående månads växelkurs.

Om växelkurser har definierats för 2004-05-10, 2004-05-20 och 2004-08-14 sker detta:

- Kursen för maj 2004 får värdet för 2004-05-20 (den senaste kursen för maj).
- Kursen för augusti 2004 får värdet för 2004-08-14 (den enda kursen för augusti).
- April 2004 och tidigare månader tilldelas kursen för 2004-05-20. Det finns två datum för maj.
- Juni och juli 2004 tilldelas kursen för augusti 2004 (den närmast kommande månaden).
- September 2004 och kommande månader tilldelas kursen för augusti 2004 (det finns ingen kommande månad, så den föregående månaden används).

I rapporter används växelkursen för den månad som transaktionen hamnar i, beräknat enligt ovan.

Obs! I prognossammanställningar konverteras alla affärsmöjligheter alltid till företagets standardvaluta. I rapporter däremot konverteras intäktsfält till slutanvändarens valuta.

Du måste vänta tills dagens statistik har körts när någon av dessa situationer uppstår:

- En ny valuta har aktiverats i företaget och växelkursen håller på att anges
- En ny valuta väljs av en användare som ingen annan användare i företaget har valt (på sidan Personliga uppgifter)

Med förnyelsefunktionen genereras automatiskt alla växelkurser som behövs. Därefter kan du köra historiska rapporter och rapporter i realtid.

När användarna ändrar sin standardvaluta måste de logga ut från Oracle CRM On Demand och sedan logga in igen för att rapporterna ska innehålla uppgifter med den nya valutan.

Innan du börjar. Om du vill utföra procedurerna för att hantera valutor måste din roll ha behörighet att definiera valutor. Mer information om hur valutainställningarna påverkar applikationen finns i [Om profilinställningar för användare](#) (på sidan 628).

Så här aktiverar du valutor:

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3 Klicka på länken Valutainställningar i sektionen Valutainställningar.
- 4 Välj Alla valutor från listrutan på sidan Valutainställningar.
- 5 Klicka på länken Redigera för den valuta som du vill aktivera.

- 6 På redigeringssidan för valutor markerar du kryssrutan Aktiv.
- 7 (Valfritt) På redigeringssidan för valutor kan du ändra till den symbol som motsvarar valutan.
Du vill kanske skilja mellan valutor med hjälp av valutakoder i stället för symboler. Du kan därför ändra \$ till USD, ¥ till JPY och € till EUR.
- 8 Spara posten.

Så här definierar du växelkurser:

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3 Klicka på länken Växelkurser i sektionen Valutainställningar.
På redigeringssidan för växelkurser visas de senaste växelkurserna för de aktiverade valutorna. Om ingen växelkurs har definierats visas inget värde.

Obs! Fältet *Till valuta* är alltid den valuta som är inställd för ert företag. Du måste ange växelkurser så att applikationen kan konvertera alla aktiva valutor till den valutan.

- 4 Så här lägger du till en ny växelkurs för en aktiv valuta:
 - a Klicka på länken Växelkurs för den valutarad som du vill lägga till en kurs för.
Klicka på Ny på sidan Växelkurs.
 - b På sidan Växelkurs, redigera fyller du i informationen.
Under Växelkurs anger du hur många enheter av *Till valuta* som krävs för att köpa en enhet av *Från valuta*.
Exempel: 1 euro = 1,3 US-dollar.
Om vi antar att företagets valuta är US-dollar skulle du ange följande värden:
 - Från valuta: EUR
 - Till valuta: USD
 - Växelkurs: 1,3
- 5 Klicka på Spara.

Så här visar du en historik över växelkurser:

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3 Klicka på länken Växelkurser i sektionen Valutainställningar.

På sidan Växelkurs, redigera visas de senaste växelkurserna för olika valutor.

- 4 Klicka på länken Växelkurs, historik för att visa historiken över växelkurser för en viss valuta.
En historik över växelkurserna visas.

Granska ändringar av verifikationskedjan med huvudverifikationskedjan

Du kan granska ändringarna av verifikationskedjan som användarna har gjort i de kontrollerbara fälten för alla kontrollerbara posttyper. En verifikationskedja anger dessutom om kontrollerbara posttyper skapas, tas bort eller återställs.

För nya kunder och de som uppgraderar Oracle CRM On Demand till den här utgåvan: Om du kontrollerar specifika fält för posttyper aktiveras kontrollen av skapandet, borttagningen och återställningen av poster som standard. Om du inte kontrollerar specifika fält för posttyper avaktiveras all kontroll av skapandet, borttagningen och återställningen av poster. Då kan kunderna ändra kontrollinställningarna på postnivå.

Innan du börjar. Om du vill utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Åtkomst till huvudverifikationskedja.

Så här granskar du ändringar av verifikationskedjan med huvudverifikationskedjan

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3 Klicka på länken Huvudverifikationskedja i sektionen Företagskontroll.

I huvudverifikationskedjan visas följande värden:

- **Id-nr.** Tabellrads-id:t.
- **Rubrik.** Objektets namnfält.
- **Posttyp.** Posttypen som kontrolleras.
- **Datum.** Datumet då objektet senast kontrollerades.
- **Efternamn.** Användarens efternamn.
- **Förnamn.** Användarens förnamn.
- **Ändrat fält.** Det ändrade fältet i objektet.
- **Tidigare värde.** Postens tidigare värde.
- **Nytt värde.** Fältets nya värde. Om du ändrar fältet Prioritet för serviceärende från Låg till Hög ställs fältet Tidigare värde in på Låg och fältet Nytt värde ställs in på Hög. Om du tar bort en post blir fältet Tidigare värde tomt och fältet Nytt värde ändras till Borttagen post.
- **Uppdateringsdatum & -tid.** Tiden och datumet då posten uppdaterades.
- **Mer information.** Valfri tilläggsinformation om ändringen av posten.

Mer information om verifikationskedjan finns i [Anpassa verifikationskedja](#) (på sidan 1103).

Om tjänstetilldelningar

Du kan visa alla tjänstetilldelningar för företaget om du vill se den aktuella och den historiska användningen och om du vill aktivera aviseringar när tilldelningarna uppnår de definierade tröskelvärdena. Kundtjänsten ställer in värdena för tjänstetilldelningarna för företaget. Tjänstetilldelningarna är följande:

- **Åtgärdstilldelning för webbtjänster.** Fastställer antalet webbtjänståtgärder som ett företag får utföra inom en 24-timmarsperiod.
- **Bandbreddstilldelning för webbtjänster.** Fastställer den totala storleken i Mbyte för inkommande och utgående meddelanden som kan användas av ett företag inom en 24-timmarsperiod.
- **Tilldelning av samtidigt webbtjänstärende.** Fastställer det högsta antalet simultana webbtjänstärenden som ett företag kan bearbeta.
- **CRM Desktop-licenser.** Anger antalet licensierade användare av CRM Desktop i företaget.
- **Filtilldelning.** Fastställer filtilldelningen för företaget, vilken motsvaras av det tillgängliga lagringsutrymmet för filer som har bifogats till poster.
- **Posttilldelning.** Fastställer posttilldelningen för företaget, vilken motsvaras av antalet poster av valfri typ.

Obs! Tjänstetilldelningarnas namn och beskrivningar visas på det aktiva språket.

På sidan Lista över tjänstetilldelningar kan du se det definierade tilldelningsvärdet, värdena för den aktuella användningen och den återstående användningen. Du kan borra ned i en tjänstetilldelning om du vill ställa in en avisering för tjänstetilldelningen. När du aktiverar en avisering definierar du ett tröskelvärde i en tjänstetilldelning. Om tröskelvärdet uppnås skickas en varning med e-post till de angivna mottagarna.

På sidan Lista över tilldelningsanvändningar kan du bevaka företagets användning mot tjänstetilldelningarna över tid. Du kan visa användning per dag, vecka eller månad, men vyn kan variera beroende på vilken tilldelningstyp det är. Du kan exportera tilldelningsdata och tilldelningsanvändningsdata för ett företag med hjälp av exportassistenten. Mer information om hur du använder exportassistenten finns i [Exportera data](#) (på sidan 1494).

Vad händer när tilldelningarna har använts helt?

När användningen uppnår företagets totala gräns för webbtjänsttilldelningar bearbetas inga ytterligare ärenden till webbtjänsterna i Oracle CRM On Demand. Tilldelningskapaciteten frisläpps varje timme och hur stor kapacitet som frisläpps varierar beroende på tidigare användning. Nya ärenden bearbetas när den aktuella användningen för den föregående 24-timmarsperioden har sjunkit under tilldelningsvärdet för företaget.

Så här undviker du att uppnå företagets totala tilldelning:

- Optimera webbtjänstklienterna om du vill undvika onödiga ärenden. Mer information finns i Oracle Web Services On Demand Guide.

- För bandbreddstilldelningen för webbtjänster ska du undvika att göra onödiga ärenden som innehåller bilagor.

När användningen uppnår företagets totala gräns för posttilldelningen kan följande inte längre interagera med applikationen Oracle CRM On Demand:

- Webbtjänster som försöker utföra åtgärderna Insert, Update eller InsertOrUpdate i poster
- Importer som använder importassistenten eller Oracle Data Loader On Demand
- Klientdatorer, till exempel Oracle PIM Sync On Demand, Oracle Outlook Email Integration On Demand och Oracle Notes Email Integration On Demand

Om användarna vill undvika att företagets totala tilldelning uppnås kan de ta bort poster från applikationen som inte längre är nödvändiga. När användningen uppnår företagets totala gräns för filtilldelningen kan användarna inte längre ladda upp bilagor med hjälp av följande:

- Applikationen Oracle CRM On Demand
- Webbtjänster
- Valfria klientdatorer

Om användarna vill undvika att företagets totala tilldelning uppnås kan de ta bort bilagor som inte längre är nödvändiga. När det gäller alla tilldelningar kan användarna kontakta respektive säljare och köpa ytterligare kapacitet, fler licenser eller både och. Kontakta kundtjänst om du behöver mer hjälp.

Visa användning av tjänstetilldelningar för företaget

Du kan visa följande data för varje tjänstetilldelning för företaget:

- Tilldelningsnamnet
- Tilldelningstypen
- Tilldelningsenheter
- Värdet som har ställts in för tilldelningen av kundtjänst
- Mängden tilldelning som för närvarande har använts
- Mängden tilldelning som återstår
- Om en avisering har aktiverats för tilldelningen. Om den aktuella användningen överskrider tröskelvärdet skickas en avisering med e-post till de definierade mottagarna.
- Användaren som senast ändrade tilldelningsdata

Från sidan Lista över tjänstetilldelningar kan du borra ned i en tjänstetilldelning om du vill se mer information om tilldelningen, till exempel en beskrivning av tilldelningen samt data om aktuell användning i appleten Tilldelningsanvändning.

På sidan Lista över tilldelningsanvändningar kan du se en historik över användningsdata för en tilldelning. Mer information finns i [Visa historik över användning av tjänstetilldelningar](#) (på sidan 1059).

Du kan klicka på Redigera på sidan Lista över tjänstetilldelningar och sedan ställa in en avisering för en tilldelning. Mer information finns i [Ställa in aviseringar för tjänstetilldelningar](#) (på sidan 1060).

Så här visar du företagets användning av tjänstetilldelningar

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3 Klicka på länken Administration av tjänstetilldelningar i sektionen Administration av tjänstetilldelningar.
- 4 Visa data om tjänstetilldelningar för företaget på sidan Lista över tjänstetilldelningar.

Visa historik över användning av tjänstetilldelningar

På sidan Lista över tilldelningsanvändningar kan du granska en historik över användningsdata för företagets tilldelningar. Som standard listas tilldelningsanvändningarna per datum och perioden, tilldelningstypen, tilldelningsnamnet, tilldelningsenheterna, den utnyttjade tilldelningen samt skapandedatumet visas. Du kan visa tilldelningsanvändningar per dag, vecka eller månad, men vyn kan variera beroende på vilken tilldelningstyp det är.

I följande tabell beskrivs vad du kan göra från sidan Lista över tilldelningsanvändningar.

Om du vill	Utför följande steg
Skapa en ny lista över tilldelningsanvändningar	Klicka på Meny i namnlistan och välj Skapa ny lista. Utför de relevanta stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (på sidan 75).
Exportera listan	Klicka på Meny i namnlistan och välj Exportera lista. Utför stegen som beskrivs i Exportera poster i listor (på sidan 83).
Hantera listor över tilldelningsanvändningar	Klicka på Meny i namnlistan och välj Hantera listor. Utför stegen för uppgiften som beskrivs i Sidan Hantera listor (på sidan 80).
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Begränsa sökkriterierna för listan	Klicka på Meny i namnlistan och välj Begränsa lista. Utför de relevanta stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (på sidan 75).
Visa nyckel- och filterinformationen för listan	Klicka på Meny i namnlistan och välj Visa listfilter. Utför stegen som beskrivs i Sidan Visa lista (på sidan 81).
Sortera tilldelningsanvändningar i listan	Klicka på kolumnrubriken om du vill sortera listan efter den kolumnen. Om du till exempel vill sortera listan efter starttiden klickar du på Starttid.
Visa fler/färre poster	I listrutan Antal visade poster på sidans nederkant väljer du antalet poster som du vill se samtidigt.

Ställa in aviseringar för tjänstetilldelningar

Du kan ställa in en avisering för en tjänstetilldelning. Detta innebär att ett e-postmeddelande skickas för att meddela de angivna användarna när tilldelningsanvändningen uppnår ett visst tröskelvärde. Följande standarder gäller om aviseringar har aktiverats för en tjänstetilldelning:

- **Aviseringsmottagare.** E-postadressen för företagets primära kontakt
- **Aviseringströskel.** Sjuttio procent av tilldelningsvärdet

För befintliga kunder avaktiveras aviseringarna som standard. För nya kunder aktiveras aviseringarna som standard.

Utöver aviseringen om tröskelvärdet skickas även en automatisk avisering med e-post till antingen den primära kontakten eller de angivna e-postmottagarna när den aktuella användningen uppnår ett företags tilldelningsvärde. Om aviseringar har aktiverats skickas e-postmeddelandet med information om att tilldelningen har uppnåtts till de angivna mottagarna.

Så här ställer du in en avisering för en tjänstetilldelning

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3 Klicka på länken Administration av tjänstetilldelningar i sektionen Administration av tjänstetilldelningar.
- 4 Klicka på Redigera på sidan Lista över tjänstetilldelningar.
- 5 Fyll i följande fält på sidan Redigera tjänstetilldelning:
 - **Aviseringsmottagare.** Ange e-postadresserna för användarna som får ett varningsmeddelande med e-post.
 - **Aviseringströskel.** Ange procentsatsen för tilldelningsvärdet. Vid det här värdet skickas en avisering med e-post.
 - **Avisering aktiverad.** Markera den här kryssrutan om du vill aktivera att aviseringar skickas med e-post.

Visa information om fil- och postutnyttjande

I intervaller tar Oracle CRM On Demand ögonblicksbilder av mängden lagringsutrymme för filer och poster som företaget använder. Informationen sparas i 90 dagar och därefter rensas den bort i databasen. Om du behöver hjälp med att hålla ordning på mängden lagringsutrymme för filer och poster som företaget använder kan du visa detaljer om följande:

- Antalet bifogade filer som lagrades när ögonblicksbilden togs
- Mängden lagringsutrymme för filer som användes av företaget när ögonblicksbilden togs
- Antalet poster som fanns för företaget när ögonblicksbilden togs

Obs! Filerna och posterna som har tagits bort men inte rensats bort i Oracle CRM On Demand ingår inte i beräkningen av fil- och postutnyttjande.

I följande procedur beskrivs hur du visar information om filutnyttjande.

Så här visar du information om filutnyttjande

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3 Klicka på Fil- och postutnyttjande i sektionen Administration av tjänstetilldelningar.
- 4 På sidan Fil- och postutnyttjande klickar du på Översikt över filutnyttjande för att öppna sidan Lista över filutnyttjande.

Som standard visas listan över aktuell filanvändning på sidan Lista över filutnyttjande. I listan över aktuell filanvändning visas informationen från den allra senaste ögonblicksbilden. Om du vill visa informationen från alla ögonblicksbilder som har tagits under de senaste 90 dagarna markerar du listan över all filanvändning i namnlistan på listsidan.

I följande tabell beskrivs informationen som visas på sidan Lista över filutnyttjande.

Kolumnnamn	Beskrivning
Postnamn	Namnet på posttypen som det visas i användargränssnittet. Om företaget har anpassat namnet på posttypen visas det anpassade namnet på posttypen i den här kolumnen. Obs! Om inga filer var bifogade till posterna för en angiven posttyp i företaget när ögonblicksbilden togs listas inte posttypen.
Antal filer	Antalet filer som har bifogats till posterna för den listade posttypen i företaget i Oracle CRM On Demand när ögonblicksbilden togs.
Utnyttjad filtilldelning (Mbyte)	Mängden lagringsutrymme för filer, i megabyte, som används av företaget i Oracle CRM On Demand för att lagra bifogade filer för poster av den listade posttypen när ögonblicksbilden togs.
Datum	Datomet och tiden för ögonblicksbilden.

I följande procedur beskrivs hur du visar information om postutnyttjande.

Så här visar du information om postutnyttjande

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.

- 3 Klicka på Fil- och postutnyttjande i sektionen Administration av tjänstetilldelningar.
- 4 På sidan Fil- och postutnyttjande klickar du på Översikt över postutnyttjande för att öppna sidan Lista över postutnyttjande.

Som standard visas listan över aktuell postanvändning på sidan Lista över postutnyttjande. I listan över aktuell postanvändning visas informationen från den allra senaste ögonblicksbilden. Om du vill visa informationen från alla ögonblicksbilder som har tagits under de senaste 90 dagarna markerar du listan över all postanvändning i namnlistan på listsidan.

I följande tabell beskrivs informationen som visas på sidan Lista över postutnyttjande.

Kolumnnamn	Beskrivning
Postnamn	Namnet på posttypen som det visas i användargränssnittet. Om företaget har anpassat namnet på posttypen visas det anpassade namnet på posttypen i den här kolumnen. Obs! Om det inte fanns några poster för en angiven posttyp i företaget när ögonblicksbilden togs listas inte posttypen.
Utnyttjad posttilldelning	Antalet poster av den listade posttypen som fanns i företaget i Oracle CRM On Demand när ögonblicksbilden togs.
Datum	Datumet och tiden för ögonblicksbilden.

Tips! Information om hur du använder menyalternativen på sidorna Lista över filutnyttjande och Lista över postutnyttjande finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 71).

Applikationsanpassning

Ditt företag har antagligen speciella riktlinjer för hur data ska samlas in och registreras, vilken terminologi som ska användas och hur information ska presenteras för att användare ska kunna vara produktiva. Med hjälp av applikationsanpassning kan du anpassa Oracle CRM On Demand för att uppfylla företagets krav, inklusive sidlayout, fälthantering och krav på liståtkomst.

Följande exempel illustrerar hur du kan anpassa applikationen:

Exempel 1: Du kanske vill att alla säljrepresentanter ska inkludera en e-postadress i alla sina kontaktposter. Det bästa sättet att se till att detta krav uppfylls är att göra fältet E-post till ett obligatoriskt fält. Då måste alla som skapar en ny kontaktpost ange en e-postadress för att kunna spara den.

Exempel 2: Du har två grupper anställda som alla måste bevaka olika information på en kontosida. Du kan uppfylla det här kravet genom att skapa en annan layout för kontosidan för varje grupp och ge lämplig åtkomst till användare genom rolltilldelning.

Sidan Applikationsanpassning har två sektioner:

- **Inställningar för posttyper.** Innehåller länkar för alla posttyper på högsta nivån. När du klickar på en länk kommer du till en anpassningssida som är specifik för posttypen. Beroende på företagsinställningarna kanske inte branschspecifika posttyper visas i Oracle CRM On Demand. Branschspecifika poster kan också kräva anpassningar enligt företagets specifika behov. Mer information om de uppgifter du kan utföra från anpassningssidorna för en applikation finns i [Sidan Applikationsanpassning för posttyper](#) (på sidan 1063).

- **Applikationsinställningar.** Innehåller länkar till flera anpassningsfunktioner som inte är specifika för en posttyp. Klicka på ett avsnitt för att visa steg-för-steg-instruktioner för tillgängliga procedurer från sektionen Applikationsinställningar:
 - [Visa externa webbsidor på flikar](#) (på sidan 1110)
 - [Skapa och hantera layouter för aktivitetsfält](#) (på sidan 1118)
 - [Skapa anpassade webbappletar](#) (på sidan 1113)
 - [Skapa globala webbappletar](#) (på sidan 1120)
 - [Ladda upp tillägg på klientsidan](#) (på sidan 1123)
 - [Anpassa Min hemsida för företaget](#) (på sidan 1125)
 - [Aktivera anpassade rapporter för Min hemsida](#) (på sidan 1130)
 - [Ändra namn för posttyper](#) (finns "[Byta namn på posttyper](#)" på sidan 1131) och [Lägga till posttyper](#) (på sidan 1133)
 - [Ändra ikon för en posttyp](#) (på sidan 1133)

Obs! För att du ska kunna använda funktionerna Min hemsidelayout och Min hemsidas anpassade rapporter måste din roll ha behörigheten Administrera hemsidans anpassning.

Innan du börjar:

- För att utföra den här proceduren för anpassning av applikationen måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.
- Se till att du förstår företagets behov:
 - Tala med företagsägarna för att förstå affärsprocesser och behov för applikationen.
 - Fastställ vilka fält, visningsnamn, värden för urvalslistor och andra anpassade fält som krävs för att uppfylla deras behov.
 - Fastställ hur fälten ska läggas ut i gränssnittet och vilka fält som ska markeras som obligatoriska.
 - Använd mallarna Fältinställningar och Sidlayout i området Verktyg och mallar i Utbildnings- och supportcentret för att hjälpa dig dokumentera anpassningskraven för din applikation.

Sidan Applikationsanpassning för posttyper

För varje posttyp finns det en applikationsanpassningssida med länkar till anpassningsuppgifter som du kan utföra för den posttypen.

I följande tabell beskrivs de olika möjliga sektionerna på en applikationsanpassningssida. Där finns även en lista över uppgifterna som du kan utföra när du klickar på länkarna i den sektionen. Vilka sektioner som visas beror på posttypen, och en del sektioner visas endast om din roll har en viss behörighet. Behörigheten Anpassa applikation krävs för alla anpassningsprocedurer.

Obs! I avsnitten som det hänvisas till i följande tabell indikeras en platshållare för namnet på en posttyp med de kursiverade orden *posttypen*. Om du till exempel arbetar med konton ersätter du *posttypen* med *konto* i följande text: klicka på länken för inställningar för fältverifikation för *posttypen*.

Sektion	Uppgifter	Ytterligare behörighet krävs
Fälthantering	<p>Byta namn på fält, skapa anpassade fält, hantera urvalslistevärden, ange standardvärden för ett fält, ställa in fältverifikation och välja om ett fält kan kopieras eller inte. Mer information om de här uppgifterna finns i:</p> <p>Om fälthantering (på sidan 1066)</p> <p>Om anpassade fält (på sidan 1071)</p> <p>Skapa och redigera fält (på sidan 1075)</p> <p>Administrera inställningen Får kopieras (på sidan 1079)</p> <p>Byta namn på fält (på sidan 1083)</p> <p>Använda indexerade anpassade fält (på sidan 1084)</p> <p>Ändra värden i urvalslistor (på sidan 1087)</p> <p>Återställa inställningar till standardvärden (på sidan 1086)</p>	Inga
	Avancerad definition av standardfält och fältverifikation	Avancerad fälthantering
Hantering av sidlayout	<p>Skapa och hantera statiska sidlayouter. Mer information om de här uppgifterna finns i:</p> <p>Anpassa layouter för statiska sidor (på sidan 1090)</p> <p>Anpassa layout för relaterad artikel (på sidan 1089)</p> <p>Ändra namn på fältsektionsrubriker (på sidan 1093)</p> <p>Information om hur du skapar och hantera webbappletar som kan användas i layouter för detaljsidor finns i:</p> <p>Skapa webbappletar (på sidan 1094)</p> <p>Information om hantering av avancerad sidlayout finns i Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1106).</p>	Inga
Kaskadspridna urvalslistor	Definiera och hantera kaskadspridna urvalslistor. Mer information om de här	Inga

Sektion	Uppgifter	Ytterligare behörighet krävs
	<p>uppgifterna finns i:</p> <p>Definiera kaskadspridna urvalslistor (på sidan 1096)</p>	
Hantering av söklayout	<p>Ange målsökfält och hantera layouter för sökresultat. Mer information om de här uppgifterna finns i:</p> <p>Hantera söklayouter (på sidan 1097)</p>	Inga
Liståtkomst och ordning	<p>Hantera standardliståtkomst och visningsordningen för de olika rollerna. Mer information om de här uppgifterna finns i:</p> <p>Hantera liståtkomst och listordning (på sidan 1099)</p>	Inga
Hantering av hemsideslayout	<p>Skapa och hantera hemsideslayouter och ange anpassade rapporter som du vill visa på hemsidorna. Mer information om de här uppgifterna finns i:</p> <p>Skapa layouter för posthemsidor (på sidan 1101)</p> <p>Skapa anpassade rapporter för hemsida (på sidan 1099)</p>	Anpassa applikation: Hantera hemsidesanpassning
Anpassad verifikationskedja	<p>Anpassa verifikationskedjan för ditt företag. Mer information om de här uppgifterna finns i:</p> <p>Anpassa verifikationskedja (på sidan 1103)</p>	<p>Administrera fält, granskning</p> <p>Funktionen är bara tillgänglig för vissa posttyper.</p>
Hantering av dynamisk layout	<p>Skapa och hantera dynamiska sidlayouter. Mer information om de här uppgifterna finns i:</p> <p>Ange dynamiska sidlayouter (på sidan 1106)</p>	Anpassa applikation: Hantera dynamiska layouter
Inställningar för sökfönster	<p>Hantera funktionerna i sökfönstren som används med smarta associationer. Mer information om de här uppgifterna finns i:</p> <p>Hantera sökfönstrens funktioner (på sidan 1109)</p>	Inga

För en del posttyper finns det länkar för posttypen i fråga och även för den relaterade posttypen i sektionerna Fälthantering och Sidlayout. Till exempel innehåller sidan Konto, applikationsanpassning länkar för följande:

- Inställningar för kontofält
- Fältinställningar för kontokontakt
- Inställningar för kontopartnerfält
- Inställningar för kontorelationsfält
- Inställningar för kontoteamfält

Om fälthantering

I Oracle CRM On Demand kan du utföra följande fälthanteringsuppgifter för de olika posttyperna:

- [Skapa och redigera fält](#) (på sidan 1075)
- [Ändra namn på fält](#) (finns "[Byta namn på fält](#)" på sidan 1083)
- [Ändra värden i urvalslistor](#) (på sidan 1087)

När du skapar anpassade fält eller redigerar definitioner av fält kan du ange standardvärden som börjar gälla när nya poster skapas. Du kan även ange att fältvalidering ska utföras för ett fält för att se till att det innehåller ett visst värde.

Om fältkopiering

De flesta posttyper i Oracle CRM On Demand har en kopieringsfunktion, det vill säga användare kan kopiera posten de för ögonblicket använder. När en användare klickar på Kopiera på detaljsidan för poster öppnas en ny postsida. Den nya sidan innehåller alla fält som går att kopiera. En användare kan ändra och spara fälten.

Obs! När du använder knappen Kopiera kopieras bara basposten och inte de underordnade posterna.

Följande begränsningar gäller kopieringsfunktionen:

- Det går inte att kopiera webblänkar, systemfält, adressfält, beräknade fält och referensfält. Kryssrutan Får kopieras går inte att använda för dessa objekt.
- Det går inte att kopiera skrivskyddade fält. Sådana fält gjordes skrivskyddade när fältet eller fältlayouten skapades.
- Det går inte att kopiera fält som inte är tillgängliga i en användares formulärlayout.
- Det går inte att kopiera följande bilagefält:
 - Bilaga
 - Bilaga: Filnamn
 - Bilaga: Storlek (i byte)

Du kan kopiera fält med knappen Kopiera på detaljsidorna för poster i Oracle CRM On Demand. Aktivera inställningen med kryssrutan Får kopieras på sidan Fälthantering i sektionen Applikationsanpassning i Oracle CRM On Demand. Mer information om hur du anger vilka fält som ska gå att kopiera Oracle CRM On Demand finns i [Administrera inställningen Får kopieras](#) (på sidan 1079).

Om fältvalidering

När du skapar anpassade fält eller redigerar fältdefinitioner kan du ange om fälten är obligatoriska eller skrivskyddade på fältredigeringssidan. Du kan också ange förinställda eller efterinställda standardvärden för nya poster.

Obligatoriska fält

Det förekommer olika situationer där du kan behöva ange att ett fält är obligatoriskt. Exempelvis kanske företaget kräver att det ska gå att bevaka orsaken till alla serviceärenden. I det fallet anger du att fältet Orsak är obligatoriskt för alla serviceärenden. När en sådan post sedan skapas eller uppdateras och sparas kontrollerar applikationen att fältet Orsak inte är tomt, dvs. inte har värdet Null.

Ett annat exempel är att företaget kanske har en affärspolicy som säger att om en affärsmöjlighet går förlorad, som hade kunnat ge en intäkt på \$100 000 eller mer, måste orsaken till förlusten anges. I det fallet anger du att fältet Orsak för en affärsmöjlighet är obligatoriskt om fältet Intäkt innehåller ett värde som är högre än 100 000. När en affärsmöjlighet sparas kontrollerar applikationen om värdet i fältet Intäkt är högre än 100 000.

Om en validering misslyckas visas ett felmeddelande som talar om att användaren måste ange ett värde i ett obligatoriskt fält innan posten sparas. Du kan även ange att ett anpassat felmeddelande ska visas om valideringen misslyckas. Det anpassade felmeddelandet skriver du i fältet Felmeddelande för fältvalidering.

När du anger att ett fält är obligatoriskt görs valideringen i alla gränssnitt, däribland i användargränssnittet, när webbtjänster används och vid import av data.

De fält som anges som obligatoriska på sidan Fält, redigera är obligatoriska för samtliga användare oavsett roll. Om du behöver göra ett fält obligatoriskt för endast en specifik roll kan du göra det genom att redigera lämplig sidlayout för de fält som inte redan är obligatoriska fält. Mer information om hur du redigerar sidlayouter finns i [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090).

Skrivskyddade fält

I följande situationer kan du behöva ange fält som skrivskyddade:

- **Fält från externa källor.** Om företaget till exempel bevakar kreditbedömningen för ett konto i ett externt system är det troligt att du vill att kreditbedömningen ska uppdateras regelbundet i samband med en import som görs varje natt, men också att du vill att fältet ska vara skrivskyddat i användargränssnittet.
- **Flytt av ett befintligt fält till ett anpassat indexerat fält.** Om du vill använda ett av de anpassade indexfälten till ett befintligt anpassat fält kan du ange att det gamla fältet ska vara skrivskyddat medan du flyttar data till det nya indexfältet. Med den här fältdefinitionen undviker du att data blir osynkroniserade.

Anpassade fältvalideringsregler

Du kan använda Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) när du vill skapa uttryck för anpassade fältvalideringsregler. Öppna fönstret Expression Builder genom att klicka på ikonen fx intill fältet Fältvalidering. Ange uttryck i fältet. Information om syntaxen för uttryck finns i [Expression Builder](#) (på sidan 1527).

I följande situationer kan du behöva ange anpassade fältvalideringsregler:

- **Tillämpning av affärspolicy.** Om företaget exempelvis har en affärspolicy som säger att medel för marknadsutveckling inte gäller i mer än ett år kan du ange en valideringsregel för fältet Slutdatum som ser till att fältets värde aldrig ligger längre fram än ett år från startdatumet.
- **Tillämpning av dataformat.** Om företaget till exempel har ett momsregistreringsnummer för ett europeiskt konto kan du specificera en validering av formatet på numret baserat på kontots faktureringsadress. Ett annat exempel är att du kanske vill ange att värdet på ett visst anpassat fält inte får vara mer eller mindre än fyra siffror.

Under följande omständigheter går det inte att räkna ut ett fältvalideringsuttryck:

- Ett fält lämnas tomt när posten skapas. Fältvalideringen kräver inte att ett värde anges.
- Ett fält har ett befintligt ogiltigt värde och det ändras inte när det uppdateras.

Om ett valideringsuttryck inte utvärderas, eller om ett valideringsuttryck leder till värdet NULL, skapas inget felmeddelande. Ett felmeddelande genereras bara om valideringsuttrycket misslyckas (dvs. uttrycket utvärderas till FALSKT).

I ett fältvalideringsuttryck antas att den första parametern är själva fältnamnet. Om du anger ett enkelt fältvalideringsuttryck för ett beloppsfält för att ange att värdet måste vara större än 1 000 räcker det med att ange >1 000. Du behöver inte ange [`<Amount>`]>1000. Mer information om mer komplicerade uttryck finns i [Om uttryck](#) (på sidan 1531).

Begränsningar för fältvalideringsregler

Det går inte att ange fältvalideringsregler för följande typer av fält:

- Systemfält
- Internt beräknade fält
- Rad-id- och id-fält

Obs! Tänk på att Row_ID är ett internt systemfält. Beroende på vilken operation som utförs, till exempel när poster skapas, är det inte garanterat att fältets värde bibehålls. Det kan ändras till ExternalSystemID eller till IntegrationID.

- Associerade fält
- Urvalslistefält med flera alternativ
- Fält som enligt värdet i fältet Användaregenskaper ska undantas. Dessa fält anges i undantagsfall för att förhindra att den befintliga affärslogiken bryts i applikationskoden.
- Webblänkar
- Följande bilagefält:
 - Bilaga
 - Bilaga: Filnamn
 - Bilaga: Storlek (i byte)

Om definition av standardfältvärden

Du kan ange standardvärden för fält i fältet Standardvärde på sidan Fält, redigera när du skapar anpassade fält eller redigerar fältdefinitioner.

Standardvärden för fält är användbara i följande fall:

- När det behövs ett konstant värde för ett fält. Du vill kanske att fältet Kontotyp ska ha standardvärdet Kund när en ny post skapas.
- När du vill använda ett formelbaserat värde som standard. Du kanske vill att standardvärdet i fältet Förfalldatum för finansieringsbegäranden ska vara ett datum sex månader framåt i tiden efter värdet i fältet Skapandedatum.
- När du vill generera ett unikt värde för ett fält. Du kanske vill ange ett uttryck som genererar ett unikt tal som identitet på fältet Reseräkning. (Det här fältet är även skrivskyddat.)
- När du vill ha ett rollspecifikt standardvärde. I ett företag där de flesta av serviceärendena skapas av kundtjänstpersonal kan flaggan Tilldela om markeras som standard så att ett serviceärende som öppnas av en säljare dirigeras om till rätt person på kundtjänst baserat på fördefinierade tilldelningsregler.

Obs! De flesta av dessa inställningar går endast att göra om din roll har behörighet att utföra avancerad fälthantering.

Det finns två typer av standardvärden för fält:

- **Fördefinierad standard.** Fältet fylls i med det angivna värdet när användaren skapar en ny post. Användaren kan skriva över standardvärdet eller acceptera det.
- **Senare standard.** Fältet fylls inte i med det angivna värdet när användaren skapar en ny post, men fältet får det angivna standardvärdet när posten sparas i följande fall:
 - Användaren lämnar fältet tomt.
 - Fältet är dolt i layouten.
 - Inget värde har angetts av integreringsverktygen.

Normalt fylls standardvärdena för fält i från början. Du kan välja Senare standard genom att markera kryssrutan med det namnet på sidan Fält, redigera.

Obs! Det går inte att använda fält för efterinställda standardvärden i Offline client. Fälten visas som tomma fält.

Standardfältvärden tillämpas endast på nya poster och inte vid uppdatering av poster.

Om du anger ett standardvärde för ett fält som redan har ett systemgenererat standardvärde har ditt värde företräde framför företagets. Ett undantag till den regeln är fältet Intäkt för affärsmöjlighetsposter. Eventuella standardvärden eller senare standardvärden som du anger för det fältet ignoreras, eftersom fältet används vid generering av prognoser baserat på intäkter från affärsmöjligheter.

Det går inte att ange standardvärden för dessa typer av fält:

- Systemfält
- Internt beräknade fält
- Rad-id- och id-fält

Obs! Tänk på att Row_ID är ett internt systemfält. Beroende på vilken operation som utförs, till exempel när poster skapas, är det inte garanterat att fältets värde bibehålls. Det kan ändras till ExternalSystemID eller till IntegrationID.

- Associerade fält
- Urvalslistefält med flera alternativ
- Fält som enligt värdet i fältet Användaregenskaper ska undantas. Dessa fält anges i undantagsfall för att förhindra att den befintliga affärslogiken bryts i applikationskoden.
- Webblänkar
- Kryssrutor (standardvärden före)
- Följande bilagefält:
 - Bilaga
 - Bilaga: Filnamn
 - Bilaga: Storlek (i byte)

I tabellen nedan visas de standardvärden du kan ange för olika fälttyper i Oracle CRM On Demand.

Fälttyp	Giltiga standardvärden
Kryssruta	<p>J om kryssrutan ska markeras och det booleska värdet är sant.</p> <p>N om kryssrutan ska avmarkeras och det booleska värdet är falskt.</p> <p>Tom motsvarar ett odefinierat värde för en kryssruta, även om den verkar vara avmarkerad</p> <p>Obs! Du kan inte välja Senare standard för ett kryssrutefält.</p>
Valuta	Ett giltigt numeriskt värde mellan -2147483648 och 2147483647.
Datum	<p>Today + <i>tal</i> där <i>tal</i> utgör ett specifikt antal dagar.</p> <p>Standarddatumet beräknas som dagens datum plus det angivna talet. Om dagens datum är 1 januari 2008 och du skriver Today + 7 blir standardvärdet 8 januari 2008.</p>
Datum/tid	Samma som fälttypen Datum, men dessutom visas tiden när den nya posten öppnas.
Heltal	Ett giltigt numeriskt värde mellan -2147483648 och 2147483647.
Urvalslista med flera alternativ	Det går inte att ange ett standardvärde för en urvalslista med flera alternativ.
Anteckning	Ett textvärde med upp till 16350 tecken.
Nummer	Ett giltigt numeriskt värde mellan -2147483648 och 2147483647.
Procent	Ett giltigt numeriskt värde mellan -2147483648 och 2147483647.
Telefon	Ett giltigt telefonnummer.

Fälttyp	Giltiga standardvärden
Urvalslista	Det valda värdet från urvalslistan blir standardvärdet för detta fält.
Text (lång)	Ett textvärde med upp till 255 tecken.
Text (kort)	Ett textvärde med upp till 40 tecken.
Webblänk	En giltig URL. Uttryck och validering tillåts inte. Ett standardvärde kan ställas in på sidan Redigera webblänk. Fältet Visningstext kan innehålla upp till 250 tecken. Fältet URL kan innehålla upp till 8 000 tecken. Olika webbläsare har olika maxlängd för URL:er. Om du anger en URL som är för lång kanske den inte fungerar korrekt. Längden på URL:en ändras om du använder parameterersättning.

Obs! Om du skapar ett uttryck som ställer in ett standardvärde får inte resultatet för uttrycket överskrida det högsta antalet tecken som tillåts i fältet. Dessutom får inte någon sträng eller numerisk litteral som har överförts till en funktion i Expression Builder överskrida 75 tecken. Mer information om hur du använder uttrycksverktyget finns i [Expression Builder](#) (på sidan 1527).

Dessutom gäller följande:

- För alla fälttyper, inklusive urvalslistor, kan du ange ett konstant värde. Exempel:
Status (uppgift) = 'Inte startad'
- För datumfält kan du ange ett antal dagar från dagens datum. Exempel:
Förfallodatum (finansieringsbegäran) = Today() + 180
- För fältet Ägare kan du ange en <record creator> (variabel) eller en särskild användare.
Ingen sökning stöds utan du måste skriva direkt i fältet.

Du kan ange sammansatta uttryck i standardfältvärden. Du kan ange ett uttryck direkt i fältet Standardvärde eller också kan du öppna fönstret Expression Builder genom att klicka på ikonen *fx*. Ange uttryck i fönstret. Information om syntaxen för uttrycken finns i [Expression Builder](#) (på sidan 1527).

Om du vill använda Expression Builder i fälthanteringen måste du ha behörigheten Avancerad fälthantering i din användarroll. Användarna som har rollen Administratör kan aktivera den här behörigheten för sin egen roll och för andra roller.

Om anpassade fält

Oracle CRM On Demand innehåller alla standardfält som de flesta organisationer kräver. Det kan dock hända att du i dina befintliga poster hittar fält som inte har några motsvarande fält i posterna i Oracle CRM On Demand. Om så är fallet kan du skapa nya fält, så kallade *anpassade fält* för att tillgodose ditt företags unika behov. Ett sådant behov kan uppstå när du har befintliga poster som du vill importera till Oracle CRM On Demand.

Anpassade fält:

- Kan användas i tilldelningsregler, rapporter, filtrerade listor och målgruppssökning

Obs! Av prestandaskäl kan vissa anpassade fält inte användas till att sortera listor.

- Kan inte raderas
- Kan inte visas förrän de uttryckligen lagts till i anpassade sidlayouter
- Ärvs inte från en posttyp till en annan

Exempelvis så överförs inte ett anpassat fält som du lagt till för kundämnen automatiskt till affärsmöjligheter när kundämnet konverteras till en affärsmöjlighet.

Anpassade fält för kundämnesposter måste mappas om du vill att de ska överföras när ett kundämne konverteras till en affärsmöjlighet, ett konto eller en kontakt.

- Kan inte visas av andra användare förrän de loggar in igen
- Kan bli refererad till av webblänkar, webbtjänster och andra integrationstekniker

I följande tabell kan du se hur många nya fält som du kan lägga till i Oracle CRM On Demand. Uppgifterna tillhör de tillgängliga fälten för de flesta posttyper, dvs. du kan lägga till 100 nya urvalslistefält för konton, 100 för kontakter, 100 för affärsmöjligheter osv. Det högsta tillåtna antalet värden (aktiva eller inaktiva) är i en urvalslista är 1 000.

Posttyp	Kryssruta	Valuta	Datum	Datum/tid	Heltal	Urvalslista med flera alternativ
Konto	35	80	25	25	35	10
Kontakt	35	25	25	25	35	10
Kundämne	35	25	25	25	35	10
Affärsmöjlighet	35	25	25	25	35	10
Aktivitet	35	25	25	25	35	10
Kampanj	35	25	25	25	35	0
Lösning	35	25	25	25	35	0
Medicinsk utbildning	35	25	25	25	35	0
Hushåll	35	25	25	25	35	0
Fonder	35	25	25	25	35	0
Portfölj	35	25	25	25	35	0
Fordon	70	50	60	50	70	0
Serviceärende	35	25	25	25	35	10
Program	35	35	25	25	35	0
Anpassat objekt 01	35	25	35	25	35	10

Posttyp	Kryssruta	Valuta	Datum	Datum/tid	Heltal	Urvalslista med flera alternativ
Anpassat objekt 02	35	25	35	25	35	10
Anpassat objekt 03	35	25	35	25	35	0
Återförsäljare	70	105	60	50	70	0
Produkt	35	25	25	25	35	0
Tillgång	35	25	25	25	35	0
Finansieringsbegäran	35	25	25	25	35	0
Finansieringsbegärande	35	25	35	25	35	0
Partnerprogram	70	50	60	50	70	10
Intäkt	35	25	25	25	35	0
SP-begäran	35	25	35	25	35	0
Användare	35	25	35	25	35	0
Affärsregistrering	35	25	35	25	35	0
Produkter för affärsregistreringsintäkt	35	25	35	25	35	0
Kurs	35	25	35	25	35	0
Examen	35	25	35	25	35	0
Certifiering	35	25	35	25	35	0
Ackreditering	35	25	35	25	35	0
Anpassade objekt 04 och högre	35	25	25	35	35	0
Andra branschspecifika posttyper än de som visas i tabellen	35	25	25	35	35	0

Posttyp	Nummer	Procent	Telefon	Urvalslista	Text (lång)	Text (kort)	Webblänk
Konto	33	30	10	100	30	45	100
Kontakt	33	30	10	100	30	70	100
Kundämne	33	30	10	100	30	45	100
Affärsmöjlighet	33	30	10	100	30	70	100
Aktivitet	33	30	10	100	30	45	100
Kampanj	33	30	10	100	30	45	100
Lösning	33	30	10	100	30	45	100
Medicinsk utbildning	33	30	10	100	30	45	100
Hushåll	33	30	10	100	30	45	100
Fonder	33	30	10	100	30	45	100
Finansieringsbegärande	35	30	20	100	30	60	100
Portfölj	33	30	10	100	30	45	100
Fordon	68	60	30	200	60	105	100
Serviceärende	33	30	10	100	30	45	100
SP-begäran	35	30	20	100	30	60	100
Program	35	30	10	100	30	45	100
Anpassat objekt 01	35	30	20	100	30	60	100
Anpassat objekt 02	35	30	20	100	30	60	100
Anpassat objekt 03	35	30	20	100	30	60	100
Återförsäljare	68	60	30	200	60	105	100
Produkt	33	30	10	100	30	45	100
Tillgång	33	30	10	100	30	45	100
Finansieringsbegäran	33	30	10	100	30	45	100
Partnerprogram	68	60	30	200	60	105	100

Posttyp	Nummer	Procent	Telefon	Urvalslista	Text (lång)	Text (kort)	Webblänk
Intäkt	33	30	10	100	30	45	100
Användare	35	30	20	100	30	60	100
Affärsregistrering	35	30	20	100	30	60	100
Produkter för affärsregistreringsintäkt	35	30	20	100	30	60	100
Kurs	35	30	20	100	30	60	100
Examen	35	30	20	100	30	60	100
Certifiering	35	30	20	100	30	60	100
Ackreditering	35	30	20	100	30	60	100
Anpassade objekt 04 och högre	35	30	20	100	30	90	100
Andra branschspecifika posttyper än de som visas i tabellen	35	30	20	100	30	90	100

Skapa och redigera fält

Du kan skapa anpassade värden och redigera befintliga fältdefinitioner på sidan Fält, redigera för en posttyp.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Skapa anpassade fält och redigera fält

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3 I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
- 4 I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar.
- 5 På sidan Fält.

- Klicka på Nytt fält om du skapar ett anpassat fält.
- Klicka på länken Redigera för fältet om du vill redigera fältdefinitionen.

Obs! Om du har redigerat ett standardfält och vill återställa alla redigerade värden till standardinställningarna klickar du på knappen Standard bredvid knapparna Spara och Avbryt.

- 6** Ange ett Visningsnamn på sidan Fält, redigera.

Visningsnamnet är fältets etikett.

- 7** På sidan Fält, redigera väljer du en fälttyp om du skapar ett fält.

Varning! Fälttypen kan inte ändras när du har sparat det anpassade fältet.

Följande regler gäller för anpassade fält. De kan avvika från de regler som gäller för standardfält av samma fälttyp:

Fälttyp	Maximal längd	Anteckningar
Datum	25	
Datum/tid	25	
Heltal	10	Heltal kan vara alla hela tal i intervallet -2147483647 till 2147483647.
Urvalslista med flera alternativ		Det går inte att ange ett standardvärde för en urvalslista med flera alternativ.
Anteckning	1024	
Nummer	10	Nummer i intervallet -2147483648 till 2147483647.
Telefon	35	
Urvalslista	30	
Text (lång)	255	I textfält används ett enradigt textfält.
Text (kort)	100	I textfält används ett enradigt textfält. Olika längder används däremot i de olika fälten.
Webblänk	ej tillämplig	Med anpassade webblänkfält kan du skapa kontextkänsliga hyperlänkar i din layout. Fältet Visningstext kan innehålla upp till 250 tecken. Fältet URL kan innehålla upp till 8 000 tecken. Olika webbläsare har olika maxlängd för URL:er. Om du anger en URL som är för lång kanske den inte fungerar korrekt. Längden på URL:en ändras om du använder parameterersättning.

- 8** I sektionen Ytterligare egenskaper ska du fylla i följande fält enligt uppgift:

Fält	Kommentar
Obligatorisk	Markera den här kryssrutan om du vill göra ett fält obligatoriskt när du skapar eller uppdaterar poster. Du kan till exempel kräva att alla användare fyller i fältet Konto när nya kontakter läggs till.
Standardvärde	<p>Ange ett värde eller ett uttryck direkt i fältet eller klicka på ikonen <i>fx</i> för att öppna fönstret Expression Builder.</p> <p>Du kan endast lägga till komplexa uttryck om du har behörigheten Avancerad fälthantering i din roll. Det här fältet kan innehålla ett uttryck som högst består av 1 024 tecken. Om du skapar ett uttryck som ställer in ett standardvärde får inte resultatet för uttrycket överskrida det högsta antalet tecken som tillåts i fältet. Dessutom får inte någon sträng eller numerisk litteral som har överförts till en funktion i Expression Builder överskrida 75 tecken.</p> <p>Om du anger standardvärdet direkt i det här fältet får inte antalet tecken i standardvärdet överskrida det högsta antalet tecken som tillåts för fälttypen. För fälten av nummertyp måste värdet vara inom fältets värdeintervall.</p> <p>Mer information om hur du ställer in standardvärden finns i Om fälthantering (på sidan 1066). Mer information om den syntax som du kan använda med uttryck finns i Expression Builder (på sidan 1527).</p>
Skrivskyddad	Markera den här kryssrutan för de fält som ska vara skrivskyddade.
Får kopieras	Markera den här kryssrutan om du vill att fältet ska kunna kopieras när posttypen kopieras med knappen Kopiera post på detaljsidan för posten.
Senare standard	<p>Det här fältet visas enbart om din roll har behörighet att utföra avancerad fälthantering.</p> <p>Markera den här kryssrutan om du vill att fältet inte automatiskt ska fyllas i med standardvärdet när en ny post skapas. Det angivna standardvärdet anges bara när posten sparas om ett värde inte anges av användaren eller via integrationsverktyg.</p> <p>Obs! Du kan inte välja Senare standard för ett kryssrute-fält.</p>
Fältvalidering	<p>Det här fältet visas enbart om din roll har behörighet att utföra avancerad fälthantering.</p> <p>Ange ett uttryck direkt i fältet eller klicka på ikonen <i>fx</i> för att öppna fönstret Expression Builder.</p> <p>Det här fältet får innehålla högst 1 024 tecken.</p> <p>Mer information om fältvalidering finns i Om fälthantering (på sidan 1066) och mer information om den syntax du kan använda för uttryck finns i Expression Builder (på sidan 1527).</p>
Felmeddelande	Det här fältet visas enbart om din roll har behörighet att utföra

Fält	Kommentar
för fältvalidering	<p>avancerad fälthantering.</p> <p>Ange ett anpassat felmeddelande som ska visas i tillägg till standardmeddelandet om valideringen misslyckas för fältet. Meddelandet får enbart innehålla bokstäver, siffror, blanksteg, kommatecken, punkter och bindestreck.</p> <p>Följande visar hur felmeddelandena visas, beroende på om du anger ett anpassat felmeddelande eller inte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Om fältvalidering har ställts in och inget anpassat meddelande angetts: Värdet som har angetts för '[Fält]' uppfyller inte valideringsreglerna som har angetts av företagets administratör. Valideringsvillkoret är '[Regel]' (<i>felkod</i>). ■ Om fältvalidering har angetts visas ett anpassat meddelande: [Anpassat felmeddelande] (<i>felkod</i>).

1 Klicka på Spara.

De nya fält som du lägger till visas automatiskt med blå text och hakparenteser på de andra aktiverade språken (oavsett om kryssrutan Markera för översättning är markerad eller inte).

2 Så här fyller du i översättningen av det nya namnet eller felmeddelandet för fältvalidering:

- a** Välj det språk du vill fylla i en översättning för från listrutan Översättningsspråk.
- b** Skriv översättningen i lämpligt visningsnamnfält eller fält för felmeddelande vid fältvalidering och klicka på Spara.
- c** Klicka på länken när du vill återgå till fältsidan du just uppdaterat och välj språket igen, om det behövs.

Det översatta namnet visas med svart text i kolumnen Visningsnamn.

Obs! För att anpassade fält ska visas i Oracle CRM On Demand Answers när användarspråket i Oracle CRM On Demand inte är samma som språket det anpassade fältet skapats med, måste det anpassade fältet översättas till relevant språk. Om ett anpassat fält exempelvis skapas på engelska, ser en tyskspråkig användare enbart det här fältet i Oracle CRM On Demand Answers om fältet översatts till tyska.

Om du väljer Markera för översättning skrivs både Visningsnamn och Felmeddelande för fältvalidering över på alla andra språk.

3 Om du skapat en urvalslista eller en urvalslista med flera alternativ:

- a** Klicka på länken Urvalslista, redigera för det anpassade fältet.
- b** Ange varje värde på en egen rad i rutan Urvalslista, värden.
- c** Spara posten.

Obs! Nu måste du visa de nya anpassade fälten, så att de visas i formulären (formulären Redigera, Detalj och Skapa). De visas *inte* som standard. Om du vill visa det anpassade fältet skapar du nya sidlayouter efter behov och kontrollerar att de här sidlayouterna har tilldelats till alla roller som behöver visa fältet.

Administrera inställningen Får kopieras

De flesta posttyperna i Oracle CRM On Demand har en kopieringsfunktion som gör att användarna kan kopiera posten de för närvarande använder.

Obs! När du använder knappen Kopiera post kopieras bara basposten och inte de underordnade posterna.

Följande begränsningar gäller kopieringsfunktionen:

- Det går inte att kopiera webblänkar, systemfält, adressfält, beräknade fält och referensfält. Kryssrutan Får kopieras går inte att använda för dessa objekt.
- Det går inte att kopiera skrivskyddade fält. Sådana fält gjordes skrivskyddade när fältet eller fältlayouten skapades.
- Det går inte att kopiera fält som inte är tillgängliga i en användares formulärlayout.

I det här avsnittet beskrivs hur du anger vilka fält som ska gå att kopiera med hjälp av knappen Kopiera på postdetaljsidorna i Oracle CRM On Demand.

Så här anger du vilka fält som ska gå att kopiera med hjälp av knappen Kopiera

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3 Klicka på posttypen som ska gå att kopiera i sektionen Inställningar för posttyper.
- 4 Klicka på inställningslänken för posttypfältet i sektionen Fälthantering.
En lista över fält för posttypfältet visas.
- 5 Leta reda på fältet du vill ändra och klicka på länken Redigera.

Obs! Om du vill kopiera associationer måste du markera associationslistan och inte associations-id:t. Alla fält som är kopplade till associationen kopieras automatiskt när listan får värdet Får kopieras.

- 6 Markera kryssrutan Får kopieras.
- 7 Klicka på Spara.

Ändringarna börjar gälla nästa gång användaren loggar in i Oracle CRM On Demand.

Ställa in anpassade fältintegrationstagg

Integrationstagg för anpassade fält är språkoberoende symboliska identifierare som tilldelas varje anpassat fält. Dessa taggar används av anpassade fältparametrar för webbtjänster (används vid generering av WSDL-filer) och webblänkar. Taggarna gör att administratörer kan skapa ett meningsfullt integrationsnamn för varje

anpassat fält. Detta namn används av integrationskomponenter så att etikettnamnen kan ändras utan att befintliga integrationer påverkas. Integrationstaggar är inte synliga för slutanvändarna.

I Expression Builder används integrationstagg. Dessa används även för att skapa arbetsflödesregler och arbetsflödesfält. Mer information om arbetsflödesregler finns i [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258). Mer information om hur man skapar och redigerar fält finns i [Skapa och redigera fält](#) (på sidan 1075).

Varning! Ändra inte integrationstaggarna efter att du konfigurerat dem. Om du gör det riskerar du att förlora eventuell teknik som refererar till integrationstaggarna.

Så här konfigurerar du integrationstaggarna för ett anpassat fält

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3 I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
- 4 I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar.
- 5 Klicka på Ändra namn på fält på sidan Fält för *posttypen*.
- 6 Klicka på knappen Avancerad på sidan Ändra namn på fält.
- 7 Uppdatera integrationstaggarna.

Tips! För integrationstaggarna bör du använda ett kort, beskrivande namn som gör det lätt att identifiera detta anpassade fält. Webbtjänster, webblänkar och andra integrationstekniker (WSDL-filer för webbtjänster och webbadressparametrar för webblänkar) refererar till denna tag.

Skapa webblänkar

En *webblänk* är ett anpassat fält där du kan placera en hyperlänk till en extern webbplats eller en webbaserad applikation i en post i Oracle CRM On Demand. Du kan använda ett anpassat webblänkfält som en praktisk möjlighet för användarna att navigera till en annan webbsida, inklusive en annan sida i Oracle CRM On Demand. Du kan skapa anpassade webblänkfält för alla posttyper. Du kan till exempel definiera ett webblänkfält för den kontotyp som uppdaterar kontodetaljerna med värden från en annan applikation. Som med andra anpassade fält måste du lägga till webblänkfält i posternas sidlayout för att användarna ska kunna se dem.

Du kan konfigurera en webblänk för att öppna en annan webbplats. Du kan även konfigurera webblänken för att överföra specifik information från Oracle CRM On Demand-posten som en parameter i webbadressen. Du kan till exempel skapa ett webblänkfält för att överföra adressinformation från en kontopost till en webbplats som tillhandahåller adressspecifika kartor. När användaren sedan klickar på webblänken i kontoposten, öppnas en karta för din kontoplats.

Du kan konfigurera webblänken så att den enbart visas under vissa förutsättningar. Du kan till exempel ange de villkor som måste uppfyllas för att webblänken ska visas och du kan konfigurera länken så att den enbart visas på detaljsidorna för att förhindra att användarna klickar på länken från redigeringsidorna.

Obs! Innehållet i webblänksfälten kan inte överföras till de nya posterna när ett kundämne konverteras.

Innan du börjar. Du måste känna till målwebbadressens syntax för att kunna konfigurera webblänkfält.

Konfigurera en webblänk

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3** I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
- 4** I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar.
- 5** Om webblänkfältet inte redan finns skapar du ett anpassat webblänkfält enligt beskrivningen i [Skapa och redigera fält](#) (på sidan 1075).
- 6** Klicka på länken Redigera webblänk för det anpassade fältet på sidan Fält.
- 7** På sidan Redigera webblänk fyller du i fönsteregenskaperna:
 - a** För visningstext anger du etiketten (visningsnamnet) för hyperlänken som användaren ser i layouten.
Exempel: Klicka här för aktiekurs (understruket).

Du kan även inkludera sammanhangsberoende parametrar i fältet Visningstext genom att placera markören i fältet Visningstext och sedan välja listan Användarfält eller (Posttyp). Då placeras en fältparameter i fältet Visningstext (angiven som %%%fältnamn%%%), som ersätts med fältvärdet baserat på den aktuella posten.

Obs! Om visningstexten är så lång att den inte får plats i layouten sammanfogas den. Informationen för eventuella parametrar läggs till vid körningen.
 - b** Välj vad du vill ska hända i Oracle CRM On Demand när en användare klickar på hyperlänken:
 - **Öppna i aktuellt fönster.** Öppnar den hyperlänkade sidan i det aktuella fönstret och ersätter den aktuella Oracle CRM On Demand-sessionen.
 - **Öppna i anpassad webbflik.** Öppnar den hyperlänkade sidan i en anpassad webbflik. Välj önskad webbflik i listan Målflik, anpassad webb.
 - **Öppna i nytt fönster.** Öppnar den hyperlänkade sidan i ett nytt fönster utan att förändra det aktuella Oracle CRM On Demand-fönstret. Markera kryssrutan Förnya överordnat fönster om du vill förnya det överordnade fönstret när användaren stänger det nya fönstret.
 - c** För visningsalternativ väljer du detaljsidan, redigeringssidan eller båda, beroende på om du vill att webblänken ska visas enbart på detaljsidor, redigeringssidor eller på både detalj- och redigeringssidor.
- 8** Fyll i länkegenskaperna:
 - a** För aktivt länkvillkor anger du ett uttryck för ett villkor som reglerar om webblänken är aktiv på detalj- och redigeringssidorna. Du kan klicka på ikonerna fx intill fältet Aktivt länkvillkor för att öppna fönstret Uttrycksverktyg där du kan ange ett uttryck. Information om den syntax som du kan använda för uttryck finns i [Expression Builder](#) (på sidan 1527).

Om du exempelvis anger ett uttryck som [Intäkt] > 10 000, är webblänken enbart aktiv om villkoret Intäktsvärde större än 10 000, uppfylls.

Om du inte anger ett uttryck är webblänken alltid aktiv. Om du anger ett uttryck och villkoret inte uppfylls, visas webblänken men den är inte aktiv.

- b** För Visa länkvillkor anger du ett uttryck för ett villkor som styr om webblänken visas på detalj- och redigeringssidorna.

Om du exempelvis anger ett uttryck som [Intäkt] > 10 000, visas webblänken enbart om villkoret Intäktsvärde större än 10 000, uppfylls.

Om du inte anger ett uttryck visas webblänken alltid.

följande gäller uttryck i fälten Visa länkvillkor och Aktivt länkvillkor.

- **Ny sida.** De synliga och aktiva uttrycken utvärderas inte för nya sidor. De anges som standard till SANT. Det enda sättet att inaktivera länken är att uttryckligen ange FALSKT för uttrycket.
- **Redigera sida.** De synliga och aktiva uttrycken utvärderas inte för nya sidor. Du kan dock använda Uttrycksverktyget om du vill lägga till ett nytt uttryck.

- c** För URL anger du URL:en som startas när användaren klickar på hyperlänken, till exempel www.oracle.com.

Obs! Du kan även inkludera kontextkänsliga parametrar här genom att placera markören i fältet URL och sedan välja listan Användarfält eller (Posttyp)fält. Då placeras en fältparameter i webbadressen (angiven som %%%fältnamn%%%), som ersätts med fältvärdet som baseras på den aktuella posten när användaren klickar på värdet.

Om du inte anger någon webbadress dirigeras användaren till en tom webbadress när du klickar på länken.

Obs! Alla webbläsare har en maxlängd för URL:ar. Om du anger en URL som överskrider maxlängden kan det hända att webbläsaren inte fungerar som den ska när användarna klickar på webblänken.

- 9** För användarfält väljer du ett alternativ från listrutan Användarfält om du vill lägga till användarparameterfält i fältet URL eller fältet Visningstext på den plats där markören står.

Om du till exempel väljer Användar-id från listrutan infogas %%%Användar-id%%% i webbadressen eller visningstexten, beroende på var markören står. Vid körning ersätts parametern med användar-id:t för användaren som är inloggad.

- 10** För *posttyp*fält placerar du markören i fältet URL eller Visningstext, där du vill lägga till en parameter och välj sedan det fält som du vill inkludera från listan.

Om du till exempel väljer fältet Rad-id från listrutan infogas %%%Rad-id%%% i webbadressen eller visningstexten, beroende på var markören står. Vid körning ersätts parametern med rad-id:t för den aktuella posten.

Obs! En platshållare för namnet på en posttyp anges med de kursiverade ordet *posttyp*. Exempelvis avser *posttyp* den posttyp där du lägger till det anpassade webblänkfältet. Om du exempelvis redigerar en webblänk för en kontaktpost, visas det här fältet som listan Kontaktfält.

- 11** Klicka på Spara.

- 12** Lägg till webblänkfältet i sidlayouten *posttyp* enligt beskrivningen i [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090).

Om att använda webblänkar för att skapa nya integrationsscenarioer

Att lägga till anpassade webblänkfält i Oracle CRM On Demand skapar många nya integrationsmöjligheter. Du kan skapa en integration baserad på användargränssnittet till interna och externa system som gör att användarna kan navigera direkt till det innehållet från Oracle CRM On Demand.

Några exempel på det är följande:

- Skapa en länk till en finanswebbplats baserat på kontokodsymbolen, som aktiverar ett aktiediagram för kontot.
- Skapa en länk till ett internt system som använder sig av webbtjänster och skapar en sammansatt vy över data från flera interna lösningar och värdbaserade lösningar som är relevanta för det aktuella kontot.

Steg-för-steg-instruktioner för hur du skapar webblänkar finns i [Skapa webblänkar](#) (på sidan 1080).

Byta namn på fält

Du kan byta namn på fält för att använda termer som dina anställda känner sig hemma med. Du kan till exempel ändra fältetiketten Kontonamn till Företagsnamn.

Obs! Det kan ta 30-60 minuter innan de nya fältnamnen visas i rapporter och analyser.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Ändra namn på fält

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3** I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
- 4** I sektionen Fälthantering klickar du på önskad länk för fältinställningar.
- 5** Klicka på Ändra namn på fält på sidan Fält för *posttypen*.
- 6** Redigera fältets namn i kolumnen Visningsnamn.
- 7** (Valfritt) Markera kryssrutan Markera för översättning om du vill ange att ett uppdaterat namn ska översättas till andra språk som är aktiverade för ditt företag.

Obs! Om du vill att det uppdaterade namnet ska visas på andra aktiverade språk markerar du kryssrutan Markera för översättning. På de andra språken (eller när du väljer ett annat språk från listrutan Översättningsspråk på den här sidan) visas det uppdaterade namnet med blå text och

parenteser tills du manuellt fyller i de nya översättningarna. På så sätt kan du hitta termer som måste översättas.

Om du inte markerar Markera för översättning står de tidigare översatta visningsnamnen kvar oförändrade.

Om du markerar kryssrutan Markera för översättning markeras även Felmeddelande för fältvalidering (från sidan Fält, redigera) för översättning om felmeddelande finns. Fältet Felmeddelande för fältvalidering är endast synligt för användare som har roller som inkluderar behörighet för Avancerad fälthantering.

8 Så här fyller du i översättningen av det nya namnet:

- a** Välj det språk du vill fylla i en översättning för från listrutan Översättningsspråk.
- b** Skriv översättningen i lämpligt visningsnamnfält och klicka på Spara.
- c** Klicka på länken när du vill återgå till fältsidan du just uppdaterat och välj språket igen, om det behövs.

Det översatta namnet visas med svart text i kolumnen Visningsnamn.

9 Klicka på Spara.

Använda indexerade anpassade fält

När du vill optimera resultatet för Oracle CRM On Demand kan du välja anpassade fält som har optimerats för specifika posttyper. Dessa fält kallas *indexerade anpassade fält*. Med hjälp av fälten förbättras svarstiden under en sökning eller sortering i en lista. De indexerade anpassade fälten är förinställda i Oracle CRM On Demand-databasen. Du kan ändra etiketterna för de indexerade anpassade fälten men det går inte att ändra integrationstaggarna.

Obs! Du kan välja att migrera data från ett anpassat fält till ett indexerat anpassat fält om du vill göra listorna effektivare för användarna. Migrera befintliga data till tillgängliga posttyper med hjälp av import- och exportfunktionerna i Oracle CRM On Demand eller webbtjänsterna. Mer information om hur du exporterar och importerar data finns i [Import- och exportverktyg](#) (på sidan 1320). Mer information om webbtjänsterna finns i [Integration av webbtjänster](#) (på sidan 1498).

Indexerade anpassade fält får som standard prefixet *Indexerat*. Följande posttyper går inte att använda med indexerade anpassade fält:

- Bedömning
- Grupp
- Användare

I följande tabell listas posttyperna som stöder indexerade anpassade fält:

Posttyper som stöder anpassade fält	
Aktivitet	Produkt
Hushåll	Partnerprogram

Posttyper som stöder anpassade fält	
Finansieringsbegäran	Fond
Användare	Fordon, servicehistorik
Fordonskontakt	Fordon, säljhistorik
Fordon	Anpassade objekt 1–3
Kampanjmottagare	Fordon
Återförsäljare	Produktkategori
Tillgång	Anteckning
Bokningsanvändare	Bokningskontakt
Uppgiftsanvändare	Uppgiftskontakt
Möte, uppgift och samtal	Lösning
Serviceärende	Kundämne
Kampanj	Med.utb-händelse
Affärsmöjlighet, kontaktroll	Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt
Affärsmöjlighet	Produkt
Anpassade objekt 1–3	Kontaktteam
Kontakt	Kampanj
Samtal, kampanjartikelleverans	Samtal, produktdetalj
Kontoteam	Konto
Lämpliga tider för kontakt	

Alla posttyper i tabellen har följande indexerade anpassade fält:

- Indexerad kryssruta
- Indexerad valuta
- Indexerat datum
- Indexerat nummer
- Indexerad urvalslista 1
- Indexerad urvalslista 2
- Indexerad urvalslista 3
- Indexerad urvalslista 4
- Indexerad urvalslista 5
- Indexerad urvalslista 6

- Indexerad lång text
- Indexerad kort text 1
- Indexerad kort text 2

Alla övriga posttyper i Oracle CRM On Demand har följande indexerade anpassade fält:

- Indexerat nummer
- Indexerat datum
- Indexerad kryssruta
- Indexerad valuta
- Indexerad urvalslista 1
- Indexerad urvalslista 2
- Indexerad urvalslista 3
- Indexerad urvalslista 4
- Indexerad urvalslista 5

Undantag: I vissa fält i de anpassade objekten används andra namnregler än de som visas i föregående tabeller:

- Indexerad urvalslista 6 = Typ
- Indexerad kort text 1 = Snabbsökning 1
- Indexerad kort text 2 = Snabbsökning 2
- Indexerad, lång text = Namn

Använda indexerade anpassade fält

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3 I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
- 4 I sektionen Fälthantering klickar du på *posttypen* Fältinställningar.
- 5 Klicka på Ändra namn på fält och ändra namnet på de indexerade anpassade fälten efter företagets behov på sidan för *posttypen* Fält. Mer information finns i [Byta namn på fält](#) (på sidan 1083).

Återställa inställningar till standardvärden

Du kan återställa alla ändrade fältnamn till deras ursprungliga namn. (Standardalternativet påverkar inte värdena i anpassade fält eller urvalslistor som du har lagt till; dessa återställs inte till sina standardvärden).

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Så här återställer du inställningar till standardvärden:

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3 I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
- 4 I sektionen Fälthantering klickar du på önskad länk för fältinställningar.
- 5 Klicka på knappen Ändra namn på fält på sidan Fält för *posttypen*.
- 6 Klicka på knappen Standard.

Ändra värden i urvalslistor

För en del fält visas en listruta med fördefinierade värden som användaren måste välja från. Listan med värden kallas en *urvalslista*. Värdena i till exempel urvalslistan för fältet Område för serviceärenden kan vara Produkt, Installation, Underhåll och Utbildning.

Du kan lägga till, redigera och ändra ordningen på värdena i fältens urvalslistor. Urvalslistor måste innehålla minst ett värde, och det maximala antalet värden (aktiva eller inaktiva) i en urvalslista är 1 000.

Systemet tillåter inte att du ändrar urvalslistevärden som används för prognosticerings- och rapportmått. Du kan emellertid ändra andra urvalslistevärden som används som bas för standardlistor som visas i andra områden i applikationen. För de standardlistorna inkluderar applikationen fortfarande posterna som uppfyller kriterierna, oavsett urvalslistevärdena som du bytt namn på. Mer information finns i [Om fält, urvalslistor och mått](#) (på sidan 1136).

När du har skapat en ny urvalslista blir ett ursprungligt värde som kallas *<Inga värden>* automatiskt tillgängligt i urvalslistan. Det här värdet används för att informera användare om att det ännu inte finns några värden i urvalslistan, i den händelse fältet läggs till i en sidlayout innan faktiska värden lagts till i listan. Standardalternativet *<Inga värden>* försvinner från urvalslistan när ett anpassat värde läggs till i den.

Warning! Använd inte standardvärdet *<Inga värden>* som värde i en ny urvalslista eller kaskadurvalslista. Om värdet används på det sättet kan fel uppstå i Oracle CRM On Demand. Om du även fortsättningsvis vill ha alternativet *<Inga värden>* i en urvalslista måste du lägga till det som ett anpassat värde.

Byt inte namn på eller återanvänd värden i urvalslistor. Du bör istället avaktivera det gamla värdet, skapa ett nytt värde och importera eller massuppdatera (eller alternativt, Web Services) för att ändra alla postvärden till nya urvalslistevärden. Om du ändrar ett värde i en urvalslista måste du verifiera att värdet uppdateras och ändras för varje enskild post, eftersom det inte sker automatiskt i Oracle CRM On Demand.

Obs! I Oracle CRM On Demand (standardapplikationen) anges prioriteten för uppgifter i uppgiftslistorna med pilar. En uppil anger prioriteten 1-Hög, ingen pil anger prioriteten 2-Medel och en nedpil anger prioriteten 3-Låg.

Om du ändrar urvalslistornas standardvärden för fältet Prioritet för aktivitetsposten visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Så här ändrar du urvalslistor

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3** I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
- 4** I sektionen Fälthantering klickar du på önskad länk för fältinställningar.
- 5** På sidan Fält för *posttypen* klickar du på länken Redigera urvalslista för fältet vars värden du vill anpassa.
Obs! På grund av specialiserad kodning går det inte att anpassa urvalslistan för provtransaktionstyper, kontosamtalstyper och kontaktsamtalstyper för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
- 6** I fönstret Redigera urvalslista:
 - Om du vill ändra ett befintligt värde anger du det nya värdet i fältet Värden på urvalslista eller avaktiverar det gamla värdet och skapar ett nytt.
Obs! Om du vill att det uppdaterade namnet ska visas i urvalslistor för andra aktiverade språk markerar du kryssrutan Markera för översättning. På de andra språken visas det uppdaterade namnet med blå text och parenteser tills du manuellt fyller i de nya översättningarna. På så sätt kan du bevaka vilka termer som måste översättas.
Om du inte markerar Markera för översättning berörs inte de andra urvalslistevärdena av ändringen som du gör här.
 - Om du vill lägga till ett nytt värde anger du informationen på raden som visas längst ned i listan.
Om du vill lägga till ytterligare nya värden klickar du på Spara & Nytt.
Nya urvalslistevärden som du lägger till visas automatiskt med blå text och hakparenteser på de andra aktiverade språken (oavsett om kryssrutan Markera för översättning är markerad eller inte).
 - Om du vill ta bort ett värde markerar du kryssrutan Avaktiverad. Om du vill dölja eller visa avaktiverade värden klickar du på respektive Dölj avaktiverade och Visa avaktiverade.
Warning! När du avaktiverar värden döljer du även de översatta versionerna på andra språk.
 - Om du vill ändra ordningen som urvalslistevärdena visas i ändrar du numreringen i kolumnen Ordning.
Tips! Det kan vara klokt att ange nummer med luckor mellan, till exempel 10, 20, 30 och så vidare. På så sätt kan du lättare lägga till nya värden mitt inne i en urvalslista och du behöver inte sortera om hela listan.
 - Om du vill ordna urvalslistevärdena i alfabetisk ordning klickar du på knappen Spara och sortera i alfabetisk ordning.
- 7** Klicka på Spara och stäng i fönstret Redigera urvalslista.
- 8** Så här fyller du manuellt i översättningen av det nya urvalslistevärdet:
 - a** Välj språket i listrutan Översättningsspråk på sidan Fält.
 - b** Klicka på lämplig Redigera urvalslista-länk.

- c Ange översättningen och klicka på Spara.

Obs! För att du lättare ska kunna identifiera urvalslistevärdet när du redigerar visas det interna id:t och det språkspecifika standardvärdet i applikationen. Om du redigerar fel urvalslistevärde kommer urvalslistan inte längre att vara synkroniserad mellan de olika språken.

Anpassa layout för relaterad artikel

Du kan anpassa sidlayout för att förbättra utseende och känsla för Oracle CRM On Demand. Layoutfunktionen för relaterade artiklar gör det möjligt att anpassa en layout för relaterade listor för de flesta posttyperna, med undantag av team, för att visa angivna fält. Du kan välja fält från relaterade listor och en del överordnade fält. Du kan välja vilka fält som ska visas och du kan ange ordningen för fält som uppfyller företagets behov. Men du kan inte välja antalet rader som ska visas och du kan inte ange sorteringsfält.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet för att anpassa applikation.

I följande procedur beskrivs hur du anpassar layout för relaterad artikel.

Anpassa layout för relaterad artikel

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Applikationsanpassning.
- 3 I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp du vill använda.
- 4 I sektionen Hantering av sidlayout klickar du på länken Layout för relaterad information du vill använda för den posttyp du har valt.
Sektionen Rapportinformation visas.
- 5 I sektionen Ange relaterad information väljer du den typ av relaterad information du vill anpassa.
Sidan Layout för relaterad information för vald relaterad informationstyp visas.
Obs! Artiklarna i sektionen Ange relaterad information varierar beroende på vilken typ av post du har valt.
- 6 Gör något av följande:
 - Klicka på Redigera om du vill ändra en befintlig layout.
 - Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.
 - Klicka på Kopiera om du vill kopiera en befintlig layout.
 Layoutguiden för relaterad information visas och vägleder dig genom processen.
- 7 I Steg 1, Layoutnamn, ska du ange ett namn för layout och en beskrivning (valfritt) och klicka på Nästa.
- 8 I Steg 2, Fältinställning, ska du välja fält från den tillgängliga Fältlistan och klicka på pil upp och pil ned, invid listan Valda fält, för att ordna fälten i den ordning du vill att de ska vara.

- 9 Klicka på Slutför.

Anpassa layouter för statiska sidor

Det rätta utseendet och känslan i en applikation är viktiga för att användarna ska använda applikationen och ett sätt att åstadkomma detta är att anpassa sidlayouterna. Under anpassningsprocessen kan du även:

- Lägga till anpassade fält i formulären Redigera, Detalj och Skapa.
- Göra fält obligatoriska i formulären Redigera och Skapa.
- Lägga till eller dölja sektioner på detaljsidorna.

Du kan göra sektioner otillgängliga (dolda) för personalen eller göra dem tillgängliga men dölja dem inledningsvis.

Det finns två sätt att anpassa sidlayouter. Du kan definiera statiska sidlayouter, definiera särskilda fält per roll eller definiera dynamiska sidlayouter som ändras efter vilken posttyp som skapas. Dynamiska sidlayouter kan även tilldelas per roll.

Obs! Du kan skapa sidlayouter för e-post, röstmeddelanden och samtal i Oracle Contact On Demand. Dynamiska layouter stöds inte i Oracle Contact On Demand.

Du kan skapa nya layouter för varje posttyp och sedan tilldela användarroller en sidlayout för varje posttyp. När en användare med den rollen loggar in visas alla de anpassade layouter som hör till respektive posttyp. Du kan till exempel skapa två sidlayouter för affärsmöjligheter. En förenklad layout för kundtjänstanställda som endast innehåller de viktigaste fälten och en annan layout för säljare som innehåller många fler fält, samt tilldela olika roller olika layouter. Användare som inte har tilldelats rollerna kundtjänstanställda eller säljare fortsätter se standardlayouten för sidan Affärsmöjlighet. Du kan också skapa två sidlayouter för kontakter, till exempel så att fältet Konto är obligatoriskt när kundtjänstanställda lägger till nya kontakter, men inte obligatoriskt när serviceansvariga lägger till nya kontakter.

Om du inte tilldelar en viss roll en anpassad sidlayout för en posttyp används standardsidan för den posttypen.

När du anpassar en sidlayout kan du bestämma följande:

- Vilka fält som ska visas på sidan.
För att anpassade fält ska visas måste du lägga till dem i sidlayouterna. Därefter kan användare med roller som tilldelats de anpassade sidlayouterna visa fälten på sidan Redigera, Detalj och Skapa (i åtgärdsfältet).
- Var fält ska visas på sidan.
- Vilka fält som är obligatoriska.
- Vilka fält som är skrivskyddade.
- Vilka länkade posttyper som visas i sektionerna Relaterad information på sidan Detalj.

Om du till exempel vill att länkade kontakter ska visas på detaljsidan för konton.

- Hur många sidsektioner som visas och med vilka rubriker.

Du kan kopiera standardlayouter, men du kan inte redigera eller ta bort dem. Du kan ta bort anpassade layouter, om de inte redan har tilldelats en roll eller en dynamisk layout.

Att tänka på gällande fält i sidlayouter

När du utformar dina sidlayouter bör du tänka på följande:

- Vissa postfält är viktiga för rapport- och prognosberäkningar. För att se till att dessa fält används konsekvent är de markerade som obligatoriska. Du kan inte ändra detta i dessa fält när du anpassar en sidlayout. Du kan inte heller ta bort dem från en sidlayout.
- Om du tar bort fält från en sidlayout kan det få allvarliga följder för hur dessa poster används. Om du till exempel tar bort fälten Status och Publicera i lösningsposter kan inte anställda med behörighet till den sidlayouten godkänna lösningar eller göra dem tillgängliga för andra.
- Sidlayouter och rollbehörigheter kan användas för att begränsa fälten som användare kan söka efter, visa i en lista och exportera. När en användare skapar eller begränsar en lista över poster eller söker efter poster med avancerad sökning bestämmer behörigheterna och sidlayouterna som är kopplade till användarens roll vilka fält användaren kan visa och söka i:

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiv i användarens roll kan användaren söka efter alla fält och visa alla fält i de returnerade posterna.

Obs! Företagsadministratörer bör låta behörigheten Alla fält i sökningar och listor vara avaktiverad för de flesta användarroller. När behörigheten inte är aktiverad visas inte fält som företaget inte använder på sök- och listsidor. Sidorna blir mindre belamrade och det blir lättare för användarna att se de fält de är mest intresserade av.

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiv i användarens roll kan användaren bara söka efter och visa de fält som visas i detaljsidelayouten som är kopplad till användarrollen för den posttypen.

Obs! Om dynamiska sidlayouter skapas och kopplas till användarens roll kan användaren söka efter och visa alla fält som visas i de olika dynamiska sidlayouterna som är kopplade till användarens roll.

Om användaren exporterar en lista och behörigheten Lista – Exportera visade fält är aktiv i användarens roll men inte behörigheten Lista – Exportera alla fält, kan användaren exportera fälten som visas i listan, men inte alla fält i posterna i listan.

- Adresser grupperas ihop så att fältet och tillhörande etiketter återspeglar namngivningsreglerna för respektive land. Därför kan du inte för vissa posttyper skilja ut enskilda adressrader. I stället måste du välja det fält som innehåller gruppen med adressrader (ett enskilt adressalternativ). Det här alternativet ersätter de enskilda fälten som du kunde välja i föregående versioner, exempelvis Gata, Stad, Postnr. För till exempel kundämnen visas fältet Fakturering i stegen för fältinställningar och fältlayout i sidlayoutassistenten. Fältet Fakturering innehåller alla fält för faktureringsadressen.

Innan du börjar:

- För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Så här skapar du en sidlayout:

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3 I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.

4 I sektionen Sidlayout för posttyp klickar du på länken för den sidlayout du behöver.

5 Gör något av följande i listan Sidlayout:

- Klicka på länken Redigera om du vill ändra en befintlig layout.
- Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.
- Klicka på länken Kopiera om du vill kopiera en befintlig layout.

Guiden Sidlayout visas och vägleder dig genom processen.

Obs! Antalet steg i sidlayoutguiden kan variera beroende på vilken sidlayoutlänk som du klickar på.

6 I Steg 1, Layoutnamn, anger du ett namn på layouten och en beskrivning (valfritt).

7 I steg 2, Fältnställningar väljer du fältegenskaper.

Markera kryssrutan Obligatorisk för de fält som ska vara obligatoriska.

Markera kryssrutan Skrivskyddad för de fält som ska vara skrivskyddade.

Warning! Se till att du inte tar bort ett obligatoriskt fält från en sidlayout. Om du gör det kan inte de användare som har tillgång till layouten skapa eller redigera en post av den typen.

8 I steg 3, Fältnlayout kan du göra följande:

- Flytta fält från listan Tillgängliga fält för *posttypen* till olika sektioner i området Arrangera sidlayout för *posttypen*.

Se till att flytta de anpassade fälten och de branschspecifika fält som du vill lägga till i formulären.

- Sortera om informationen.

Obs! Dessa ändringar påverkar alla formulär för den posttypen när en användare med lämplig roll visar sidorna. Vissa fält innehåller en grupp med fält eller fält med flera rader. Undvik att flytta dessa fält eftersom informationen då kan överlappa andra fält i den slutgiltiga layouten. Av den anledningen går det inte att flytta textfält för flera rader i applikationen, till exempel Beskrivning. I applikationen används en adressmall som innehåller fält för respektive land. Mer information finns i [Om länder och adressmappning](#) (på sidan 1324).

9 I steg 4, Relaterad information kan du göra följande:

- Lägga till sektioner eller ta bort sektioner som visas på detaljsidorna. Dessa sektioner avser de områden där användarna kan länka poster till den aktuella posten.

Om du t.ex. inte vill att medarbetare ska kunna koppla produkter till affärsmöjligheter måste du se till att sektionen Produkter inte visas i rutan Visad eller Tillgänglig information.

Obs! Användarna kan ändra de här standardinställningarna via länken Redigera layout på detaljsidan i sin applikation. När användarna har redigerat sina personliga layouter kan de inte se nya ändringar av den relaterade informationen som har gjorts av företagsadministratören förrän de redigerar sina layouter nästa gång.

- Ändra ordningen på sektionerna på detaljsidorna.

Obs! De här ändringarna påverkar detaljsidorna för posttypen när en användare med lämplig anpassad roll visar sidorna.

10 I steg 5, Layout för relaterad information, väljer du lämplig layout för relaterad information för varje sektion med relaterad information på sidan.

Obs! Standardlayouten för varje sektion med relaterad information är den vanliga layouten. Om du redan har skapat anpassade layouter för relaterad information kan du välja dem från listan. Mer information om hur du skapar layouter för relaterad information finns i [Anpassa layout för relaterad artikel](#) (på sidan 1089).

11 Klicka på Slutför.

12 Tilldela sidlayouten för den här posttypen användarroller efter behov. Instruktioner om hur du gör det finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Ändra namn på fältsektionsrubriker

På postens sidor Redigera och Information delas fält in i sektioner. För att använda termer som dina användare är bekanta med kan du ändra rubrikerna ovanför fältgrupper på sidorna Redigera och Information. Du kan till exempel ändra Nyckelkontoinformation till Kontoprofil på hemsidan för konto.

Du kan inte ändra namn på sektioner i standardlayouterna. Du måste skapa ett nytt namn och ändra namnen för sektionerna i den anpassade layouten.

Sektioner utan fält visas inte på sidan Detalj.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Ändra namn på sektion

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3** I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
- 4** I sektionen Sidlayout för posttyp klickar du på länken för den sidlayout du behöver.
- 5** I Sidlayout för *posttyp* klickar du på Redigera sektioner.
- 6** Välj huvudspråk för företaget i listrutan Översättningsspråk.
- 7** Skriv in det namn du vill använda i Visningsnamn.
- 8** (Valfritt) Markera kryssrutan Markera för översättning om du vill ange att ett uppdaterat namn ska översättas till andra språk som är aktiverade för ditt företag.

Obs! Om du vill att det uppdaterade namnet ska visas på andra aktiverade språk markerar du kryssrutan Markera för översättning. På de andra språken (eller när du väljer ett annat språk från listrutan Översättningsspråk på den här sidan) visas det uppdaterade namnet med blå text och parenteser tills du manuellt fyller i de nya översättningarna. På så sätt kan du hitta termer som måste översättas.

Om du inte markerar **Markera för översättning** står de tidigare översatta visningsnamnen kvar oförändrade.

9 Så här fyller du i översättningen av det nya namnet:

- a** Välj det språk du vill fylla i en översättning för från listrutan Översättningsspråk.
- b** Skriv översättningen i lämpligt visningsnamnfält och klicka på Spara.
- c** Klicka på länken när du vill återgå till fältsidan du just uppdaterat och välj språket igen, om det behövs.

Det översatta namnet visas med svart text i kolumnen Visningsnamn.

Skapa webbappletar

Du kan bädda in externt webbinnehåll genom att skapa en anpassad webbapplet som visas på hemsidan eller detaljsidan för en posttyp.

När du skapar en webbapplet måste du lägga till den på sidlayouten för hemsidan eller detaljsidan. För att användare ska se sidlayouten måste den tilldelas en lämplig användarroll.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet för att anpassa applikationer och hantera anpassade webbappletar.

Skapa en ny webbapplet

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3** I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
- 4** I sektionen Hantering av sidlayout klickar du på länken för den sidlayout du behöver.
- 5** Gör något av följande i listan Sidlayout:
 - Klicka på länken Redigera om du vill ändra en befintlig layout.
 - Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.
 - Klicka på länken Kopiera om du vill kopiera en befintlig layout.

Guiden Sidlayout visas och vägleder dig genom processen.

Obs! Antalet steg i sidlayoutguiden kan variera beroende på vilken sidlayoutlänk du klickar på.

- 6** I sektionen Hantering av sidlayout klickar du på länken för posttypens webbapplet.
- 7** Klicka på Nytt i *posttypens* appletlista.

8 På sidan Webbapplet fyller du i följande fält.

Fält	Kommentarer
Namn	Ange ett namn. Värde i namnfältet visas i namnlistan för sektionen Relaterad information.
Plats	Välj Hemsida eller Detaljsida beroende på om det externa innehållet ska visas på en hemsida eller på detaljsidan.

Fyll därefter i fälten utifrån den typ av applet du vill ha, på det sätt som beskrivs i [Skapa anpassade webbappar](#) (på sidan 1113).

Göra webbapplet synlig

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3** I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
- 4** I sektionen Sidlayout för posttyp klickar du på länken för den sidlayout du behöver.
- 5** Gör något av följande i listan Sidlayout:
 - Klicka på Redigera om du vill ändra en befintlig layout.
 - Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.
 - Klicka på Kopiera om du vill kopiera en befintlig layout.

Sidlayoutguiden för relaterad information visas och vägleder dig genom processen.

Obs! Antalet steg i guiden för sidlayout kan variera beroende på vilken länk för sidlayout du har klickat på. I Steg 1, Layoutnamn, ska du se till att layouten har ett namn, samt om så krävs en beskrivning.

- 6** I steg 4, Ange relaterad information:
 - a** Flytta den nya Anpassade webbapplet från listan Tillgänglig information, lista till Visad information, lista.
 - b** Klicka på pil upp och pil ned för att placera den nya anpassade webbapplet på lämpligt ställe.
 - c** Klicka på Slutför för att skapa den nya layouten.
- 7** Lägg till sidlayouten till de användarroller som behövs. Instruktioner finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Relaterat avsnitt

I följande avsnitt finns ett exempel på hur en webbadplet som visar ett RSS-flöde för Twitter skapas:

- [Exempel på installation av en webbadplet för ett RSS-flöde](#) (på sidan 1120)

Definiera kaskadspridna urvalslistor

Kaskadspridna urvalslistor begränsar värden i en urvalslista, den *relaterade* urvalslistan, med utgångspunkt i ett värde som har valts i en annan urvalslista, den *överordnade* urvalslistan. T.ex. så kan en överordnad urvalslista presentera en lista över Kategorier för serviceärenden och driva värdet för en relaterad urvalslista som kallas Underordnade kategorier. När en användare t.ex. väljer värdet Installation för Kategori så begränsas urvalslistan för Underordnade kategorier dynamiskt så att den endast visas värden för urvalslistor som associeras med kategorin Installation.

Du kan länka ihop flera urvalslistor, inklusive fördefinierade och anpassade fält för urvalslistor samt kaskadspridna urvalslistor. Du kan också kapsla in urvalslistor så att en relaterad urvalslista i en definition för en kaskadspriden urvalslista kan vara en överordnad urvalslista i en annan definition av en kaskadspriden urvalslista.

Innan du börjar. Innan du skapar en definition för en kaskadspriden urvalslista måste det finnas en överordnad och en relaterad urvalslista. Mer information om hur du skapar urvalslistor finns i [Skapa och redigera fält](#) (på sidan 1075). För att utföra den här proceduren måste rollen ha behörighet för att anpassa applikationer.

Skapa en definition för kaskadspridna urvalslistor

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3 I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
- 4 I sektionen Kaskadspridna urvalslistor klickar du på länken för den kaskadspridna urvalslista som krävs.
Posttyperna i listan inkluderar överordnad posttyp och relaterade posttyper som har anpassade värden för urvalslistor. T.ex. finns det länkar till Affärsmöjlighet, partner och Affärsmöjlighet, konkurrent.
- 5 På sidan Kaskadspridna urvalslistor gör du något av följande:
 - Klicka på Redigera eller Kopiera om du vill ändra en befintlig definition för kaskadspridna urvalslistor.
 - Klicka på knappen Nytt om du vill skapa en ny definition för kaskadspridna urvalslistor.Guiden för kaskadspridna urvalslistor vägleder dig genom processen.
- 6 I Steg 1, Välj urvalslistor, väljer du en överordnad och en relaterad urvalslista.
- 7 I steg 2, Välj värden, kan du:
 - Visa befintliga associationer mellan ett värde i en överordnad urvalslista och värden i den relaterade urvalslistan. När du väljer ett värde i listan Tillgängliga värden för överordnad urvalslista visas tillgängliga värden för relaterad urvalslista i listan Tillgängliga värden för relaterad urvalslista, och

värden som kommer att visas finns i listan Visade värden för relaterad urvalslista. Om det inte finns några värden i listan Visade värden för relaterad urvalslista kommer alla värden i den relaterade urvalslistan att visas när motsvarande värde i den överordnade urvalslistan väljs.

- Skapa en ny association. Flytta önskat värdet från Tillgängliga värden för relaterad urvalslista till Visade värden för relaterad urvalslista.
- Ta bort en befintlig association. Flytta önskat värde från Visade värden för relaterad urvalslista till Tillgängliga värden för relaterad urvalslista.

- 8** I steg 3, Bekräfta, kan du bekräfta dina val av värden för den relaterade urvalslistan för varje värde i den överordnade urvalslistan och sedan klicka på Slutför för att slutföra definitionen av kaskadspriden relation mellan den överordnade och relaterade urvalslistan.

När du klickar på Slutför kommer du tillbaka till den kaskadspridna urvalslistan för aktuell posttyp.

När du har klickat på Slutför och lagt till definitionen för kaskadspridna urvalslistor i en sidlayout aktiveras den automatiskt för alla roller som innehåller den layouten.

Hantera söklayouter

För de flesta posttyper kan du specificera fälten, både standardfält och anpassade fält, som användarna använder när de söker efter poster. Du kan även specificera fälten som ska visas på sidan för sökresultat. Specificera sökfälten i en söklayout och koppla en söklayout för varje posttyp till användarrollerna efter behov. Mer information om detta finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Du kan kopiera en befintlig söklayout och sedan ändra den efter behov eller så kan du redigera befintliga söklayouter. Standardsöklayouten är skrivskyddad. Du kan kopiera den, men du kan inte ta bort eller redigera den.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

I följande procedur beskrivs hur du skapar eller ändrar en söklayout.

Så här skapar eller ändrar du en söklayout

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3** Klicka på posttypen som du vill skapa eller ändra en söklayout för i sektionen Inställningar för posttyp.
- 4** På sidan Applikationsanpassning för *posttypen* klickar du på länken Söklayout för *posttypen*.
- 5** Gör något av följande i listan Söklayout:
 - Klicka på Redigera eller Kopiera om du vill ändra en befintlig layout.
 - Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.
 - Ta bort en befintlig layout som för närvarande inte är tilldelad en roll.

Guiden för söklayout vägleder dig genom processen.

6 I Steg 1, Definiera layoutnamn, anger eller ändrar du namnet på eller beskrivningen för layouten.

7 Klicka på Nästa.

I Steg 2, Ange målgruppssökfält, finns det två listor:

- **Tillgängliga fält.** Flytta fält från listan Tillgängliga fält till listan Valda fält. Listan Tillgängliga fält inkluderar alla indexerade och ej indexerade fält, i alfabetisk ordning. Indexerade fält visas med grön text. Indexerade fält som dessutom inte är skiftlägeskänsliga visas med blå text.

Obs! För optimal prestanda bör du använda indexerade fält när du definierar dina målgruppssökfält. Flytta fält från listan Tillgängliga fält till listan Valda fält.

- **Valda fält.** Detta är fält som du väljer på menyn Tillgängliga fält. Du kan ändra fältens ordning genom att klicka på upp- och nedpilarna. Du kan välja högst sju fält på menyn Tillgängliga fält.

8 I Steg 2 flyttar du fälten till listan Tillgängliga fält och ändrar deras inbördes ordning, om det behövs.

Varning! Vi rekommenderar att du inte lägger till alltför många kolumner i listan eftersom antalet kolumner påverkar hastigheten. Hastigheten varierar kraftigt beroende på posttyp och kolumntyp. Varje ytterligare fält kan öka inläsningstiden.

9 Klicka på Nästa.

I Steg 3, Definiera sökresultatlayout, finns det ytterligare två listor:

- **Fönstret Sökning och sökresultatfält.** Ange fälten som du vill visa endast på sidan Sökresultat. De kommer att vara tillgängliga för målgruppssökningar i sektionen Sök i åtgärdsfältet. De kommer även att vara tillgängliga som på förhand ifyllda standardfält i kriterieformuläret Avancerad sökning. De visas även som på förhand ifyllda standardfält i sökkriterierna när nya listor skapas.

Sökfönstret och söklayoutlistan har en gräns på nio fält. Det totala antalet fält som får användas med fälten i listan Fler sökresultatfält är 20, vilket betyder att inte fler än 20 kolumner kan visas på sidan Sökresultat. Mer information om hur du söker efter poster finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42). Om du kopierar en layout visas standardfälten för posttypen i listan Valda fält. Om du vill behålla den ursprungliga konfiguration av sökfönstret markerar du kryssrutan Konfigurera fönstret Sökning med standardfält.

- **Fler sökresultatfält.** Detta är extra fält som du kan välja att visa på sökresultatsidan. Du kan ordna fälten på valfritt sätt. Det totala antalet fält som får användas med fälten i sökfönstret och söklayoutlistan är 20, vilket betyder att inte fler än 20 kolumner kan visas på sidan Sökresultat.

10 I Steg 3, Definiera sökresultatlayout, flyttar du fälten från listan Fönstret Sökning och sökresultatfält till listan Valda fält och arrangerar om dem, om det behövs.

11 Klicka på Slutför.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Anpassa layout för relaterad artikel](#) (på sidan 1089)
- [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090)
- [Skapa layouter för posthemsidor](#) (på sidan 1101)

Hantera liståtkomst och listordning

För varje posttyp kan du ange listor som är tillgänglig för varje roll och i vilken ordningen listorna ska visas på posttypens hemsida.

Du kan endast skapa en ny layout för de roller du inte redan har anpassat. Du kan också redigera eller ta bort befintliga layouter. Du kan inte hantera liståtkomst och ordning för en användares privata listor.

Innan du börjar:

Du måste välja en roll som anpassningen ska tillämpas på och måste därför konfigurera alla roller innan du startar den här proceduren. För att utföra den här proceduren måste rollen ha behörighet för att anpassa applikationer samt behörighet för att hantera allmänna listor och rollhantering.

Skapa eller ändra liståtkomst

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Applikationsanpassning i sektionen Applikationsanpassning.
- 3 I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
- 4 I sektionen Liståtkomst och ordningsföljd klickar du på länken för *posttypen* Liståtkomst och ordningsföljd.
- 5 På sidan Listordningsföljd, layout ska du göra något av följande:
 - Klicka på Redigera eller Kopiera för att ändra en befintlig layout.
 - Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.
- 6 Om du skapar en ny layout ska du välja en roll från listrutan Rollnamn.
Endast roller som inte redan har en associerad layout är tillgängliga i listrutan.
- 7 Flytta listor mellan Alla listor, Listor tillgängliga för denna roll och Visa i kort lista efter behov.
 - Alla listor innehåller alla listor för posttyp, med undantag av privata listor.
 - Listor tillgängliga för denna roll innehåller alla tillgängliga listor för den roll du väljer.
 - Visa i kort lista innehåller de listor som visas i sektionen Lista på hemsidan för posttyp och listrutan i posttypvisningen.
- 8 Ändra ordningen för listorna efter behov med hjälp av pil upp och pil ned.
- 9 Klicka på Spara.

Skapa anpassade rapporter för hemsida

Du kan lägga till flera rapporter, både fördefinierade och anpassade rapporter, på hemsidorna för de olika posttyperna. Med den här funktionen kan du tillhandahålla olika användare relevant information. Du kan till exempel konfigurera hemsidan för serviceärenden för en kundservicerepresentant så att en anpassad serviceärenderapport visas.

För en del posttyper visas standardrapporter på hemsidan för posttypen som standard. Du kan ersätta standardrapporterna med olika rapporter eller så kan du lägga till ytterligare rapporter. Du kan även ange hemsidesrapporter för posttyper för vilka det som standard inte visas några rapporter på hemsidan för posttypen.

Om du vill göra en fördefinierad eller anpassad rapport tillgänglig på hemsidan för en posttyp måste du först skapa en post för anpassad rapport för hemsida för rapporten. När du skapar eller redigerar hemsideslayouterna för en posttyp listas alla poster för anpassad rapport för hemsida som du skapat för den posttypen i listan Tillgängliga avsnitt i guiden för hemsideslayout. Du kan då göra en rapport tillgänglig i en hemsideslayout på följande sätt:

- Du kan lägga till rapporten i hemsideslayouten, så att alla användare vars roller har den hemsideslayouten automatiskt ser rapporten på sina respektive hemsidor för posttypen.
- Du kan lämna rapporten som en tillgänglig sektion i hemsideslayouten för en posttypen, så att alla användare vars roller har den hemsideslayouten samt behörigheten Anpassa hemsidor kan lägga till rapporten på sina respektive hemsidor för posttypen.
- Om du inte vill att användare med en viss roll ska kunna lägga till rapporten på sina respektive hemsidor för posttypen kan du flytta ut rapporten från listan Tillgängliga avsnitt i guiden för hemsideslayout.

Mer information om hur du anpassar hemsidor finns i [Skapa layouter för posthemsidor](#) (på sidan 1101).

Om din roll har lämpliga behörigheter kan du skapa anpassade rapporter och lägga till dem i anpassade hemsideslayouter för alla posttyper. I följande tabell visas behörigheterna för de olika uppgifterna som måste utföras när en anpassad rapport görs tillgänglig på en hemsida.

Uppgift	Nödvändig behörighet	Anteckningar
(Valfritt) Skapa en anpassad rapport och publicera den i en mapp som är gemensam för företaget	Hantera anpassade rapporter	Mer information finns i Komma igång med Answers (anpassade rapporter) (på sidan 721).
Skapa en anpassad rapport för hemsida	Anpassa applikation Anpassa applikation: Hantera hemsidesanpassning	Instruktioner för den här uppgiften finns i det här avsnittet.
Lägga till en sektion för anpassad rapport i en hemsideslayout	Anpassa applikation Anpassa applikation: Hantera hemsidesanpassning	Mer information finns i Skapa layouter för posthemsidor (på sidan 1101).
Lägga till en hemsideslayout för en användarroll	Hantera användare och åtkomst	Mer information finns i Lägga till roller (på sidan 1207).
(Valfritt) Lägga till eller ta bort en sektion för anpassad rapport på en hemsida (slutanvändare)	Anpassa hemsidor	Mer information finns i Ändra layout på hemsidor (på sidan 639).

Innan du börjar. Den anpassade rapporten du vill aktivera på en hemsida måste ha skapats och sparats innan du kan utföra den här proceduren.

Så här skapar du en anpassad rapport för hemsida

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3** I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
- 4** I sektionen Hantering av hemsideslayout klickar du på den anpassade rapporten för hemsidan för *posttypen*.
- 5** Ange namnet på den anpassade rapporten i fältet Namn.
- 6** Välj Enkel eller Dubbel i fälten Höjd och Bredd.
Om du vill att rapporten ska sträcka sig över hela hemsidan från vänster till höger anger du bredden till Dubbel. Om du anger höjden till Dubbel blir rapporten dubbelt så hög som de övriga sektionerna på hemsidan.
Obs! Rapporter som har ett värde för HTML-attributet RowSpan på mer än 2 sträcker sig ibland över mer än det angivna området.
- 7** Om det behövs markerar du kryssrutan Kör rapport omedelbart.
Om du markerar den här kryssrutan körs rapporten automatiskt och användarna behöver inte klicka på en länk för att uppdatera den.
- 8** Ange sökvägen till rapporten i fältet Rapportväg.
Du kan kopiera rapportsökvägen från fönstret Öppna analys. Så här kopierar du den:
 - a** Klicka på knappen Öppna analys på sidan Komma igång med Answers.
 - b** Välj en rapport.
 - c** Kopiera värdet i fältet Objekt.
Till exempel:
Delad mapp för hela företaget: Fördefinierad analys/Historikanalys av säljsteg:
Senaste månadens försäljningsrapport
- 9** Klicka på Spara.

Skapa layouter för posthemsidor

Du kan skapa anpassade hemsideslayouter för alla posttyper. Med den här funktionen kan du tillhandahålla relevant information till olika användare och bland annat visa anpassade rapporter på hemsidor för olika posttyper. Du kan till exempel konfigurera hemsidan för serviceärenden för en kundservicerepresentant så att användarens aktuella serviceärenderelaterade uppgift och en anpassad serviceärenderapport visas.

Obs! Om du vill använda en fördefinierad eller anpassad rapport i en anpassad hemsideslayout måste du först skapa en post för anpassad rapport för hemsida för rapporten med hjälp av proceduren som beskrivs i [Skapa anpassade rapporter för hemsida](#) (på sidan 1099).

Du kan kopiera en befintlig hemsideslayout och sedan ändra den efter behov. Du kan även redigera befintliga hemsideslayouter, med undantag för standardhemsideslayouten, som är skrivskyddad. Du kan kopiera standardhemsideslayouten, men du kan inte ta bort eller redigera den.

När du har skapat en anpassad hemsideslayout måste du använda guiden Rollhantering för att tilldela layouten till användarrollerna som behöver den. En användare vars roll inkluderar behörigheten Anpassa hemsidor kan anpassa sin egen hemsideslayout för en posttyp. Den anpassade layouten kan visa alla de sektioner som du gör tillgängliga i den hemsideslayout som har tilldelats användarnas roll för den posttypen.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen och behörigheten Anpassa applikation: Hantera hemsidesanpassning.

Så här skapar eller ändrar du en hemsideslayout

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3** I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
- 4** I sektionen Hantering av hemsideslayout klickar du på layoutlänken för hemsidan för *posttypen*.
- 5** Gör något av följande i hemsideslayoutlistan:
 - Klicka på Redigera eller Kopiera om du vill ändra en befintlig layout.
 - Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.Guiden för hemsideslayout visas och vägleder dig genom processen.
- 6** I Steg 1, Layoutnamn, anger du ett namn på layouten och en beskrivning, om det behövs.
- 7** I Steg 2, Hemsideslayout, anger du de tillgängliga och visade sektionerna på följande sätt:
 - Flytta sektioner från listan Alla avsnitt till listan Tillgängliga avsnitt.

Listan Tillgängliga avsnitt innehåller de sektioner som kan läggas till på en hemsida. Om du inte vill att en användare ska kunna lägga till en sektion på en hemsida, lämnar du den sektionen i listan Alla avsnitt.
 - Flytta sektioner från listan på vänster sida till listan på höger sida och sortera om informationen i båda listorna, om det behövs.

Lämna sektioner med dubbel bredd i listan på vänster sida. De sträcker sig automatiskt över hemsidan när den visas.
- 8** Klicka på Slutför.

Obs! När du har lagt till en anpassad hemsideslayout i applikationen måste du göra den tillgänglig för en användarroll innan användarna kan se den. Mer information om hur du lägger till eller ändrar användarroller finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207). En användare vars roll har behörigheten Anpassa hemsidor kan redigera sin hemsidas layout med de listor eller rapporter som du gör tillgängliga för honom eller henne i den hemsideslayout som har tilldelats hans eller hennes roll för den posttypen.

Anpassa verifikationskedja

Du kan bevaka skapandet, borttagningen och återställningen av kontrollerade fält i Oracle CRM On Demand, men också ange vilka fält i verifikationskedjan som bevakas för vissa posttyper om posttyperna har ställts in för företaget. I följande tabell listas de standardkontrolleradefälten. När användare uppdaterar fält i posttyperna som en administratör har markerat som kontrollerbara genereras en verifikationskedjepost. Den bevakar informationen, till exempel det tidigare och det nya värdet men också tidsstämpeln och användaren som gjorde ändringen.

För nya kunder och de som uppgraderar Oracle CRM On Demand till den här utgåvan: Om du kontrollerar specifika fält för posttyper aktiveras kontrollen av skapandet, borttagningen och återställningen av specifika fält för posttyper som standard. Om du inte kontrollerar specifika fält för posttyper avaktiveras all kontroll av skapandet, borttagningen och återställningen av specifika fält för posttyper. Då kan kunderna ändra kontrollinställningarna på postnivå.

Du kan visa alla ändringar av kontrollerbara posttyper för företaget, till exempel de som har skapats, tagits bort eller återställts, med hjälp av huvudverifikationskedjan. Mer information finns i [Granska ändringar av verifikationskedjan med huvudverifikationskedjan](#) (på sidan 1056).

Kontrollen av affärsmöjligheter, serviceärenden och användare aktiveras som standard. Övriga posttyper måste däremot konfigureras genom att antingen aktivera posttyperna som ska användas inom företaget eller genom att välja fälten som du vill kontrollera. Du måste också kontrollera att den relaterade informationen om verifikationskedjan för posttypen du vill kontrollera är inställd på Skrivskyddad. Mer information om åtkomstprofiler finns i [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199).

För var och en av posttyperna kan du ange att andra fält, både standardfält och anpassade fält, ska granskas. Om du vill öka det högsta antalet granskade fält ändrar du fältet Kontrollerbara fält för posttyp i företagsprofilen. Det högsta antalet tillgängliga fält för granskning visas också på administratörsinstallationssidan för kontrollerade fält.

Granskning tar mer tid och resurser

I kontrollen ingår ytterligare bearbetning för att utvärdera lämpliga affärsregler och för att lagra ytterligare data. Därför kräver åtgärden mer tid när du aktiverar kontroll. För att minska effekten är det första antalet kontrollerbara fält begränsat till 35 för varje posttyp. Om du bestämmer dig för att öka gränsen genom att redigera Kontrollerbara fält för posttyp i företagsprofilen tar bearbetningen längre tid. Ju fler fält du ändrar och markerar som kontrollerbara i en posttyp, desto längre tid tar det att spara posten.

I några posttyper kontrolleras vissa fält som standard, medan i andra kontrolleras inga.

Posttyp	Standardkontrollerade fält
Affärsmöjlighet	Intäkt, Stängningsdatum, Prognos, Säljsteg, Sannolikhet, Ägare
Serviceärende	Ämne, Beskrivning, Område, Orsak, Typ, Källa, Prioritet, Status, Ägare
Fond	Status, Partner, Måbelopp, Ägare
Finansieringsbegäran	Godkänd, Skadeståndskrav, Datum för beslut om skadestånd, Sista datum, Fond, Datum för förhandsgodkännande, Beviljad, Status, Ägare
Konto	Inga fält granskas som standard.

Posttyp	Standardkontrollerade fält
Kontakt	Inga fält granskas som standard.
Anpassade objekt 1 och högre	Inga fält granskas som standard.
Finansieringsbegäran	Fond, Begärt belopp, Förhandsgodkänt belopp, Totalt begärt kravbelopp, Totalt godkänt kravbelopp, Skickat datum, Datum för förhandsgodkännande, Beslutsdatum för krav, Sändningsdatum, Godkännandestatus, Kravstatus
Begäran om särskild prissättning	Totalt begärt belopp, Totalt godkänt belopp, Totalt begärt kravbelopp, Totalt godkänt kravbelopp, Skickat datum, Godkännandedatum, Beslutsdatum för krav, Sändningsstatus, Godkännandestatus, Kravstatus
Affärsregistrering	Namn, Typ, Sändningsstatus, Huvudpartner, Sista datum, Partnerprogram, Associerad affärsmöjlighet, Associerat kundämne, Associerad kund, Associerad kontakt, Affärens storlek, Valuta, Stängningsdatum, Produktintresse, Företag, Förnamn, Efternamn, E-post, Telefonnr, Mobiltelefon, Fax, Godkännandestatus, Aktuell godkännare, Avslagsorsak, Ursprungligt partnerkonto
Ansökan	Namn, Plats, Partner, Partnerprogram, Partnertyp, Årsomsättning, Ansöknings-id, Godkännandestatus, Godkänt den, Kampanj, Valuta, Aktuell godkännare, E-postadress, Befintliga samarbeten, Förväntade samarbetsförmåner, Förnamn, Efternamn, Bransch, Telefonnummer, Faxnr, Antal anställda, Programnivå, Avslagsorsak, Källa, Sändningsstatus, Skickat den, Telefonnr, arbete, Faxnr, arbete
Försäkring	Försäkringsstatus, Nominellt belopp
Användare	Roll, Användarinloggnings-id, Externt id för enkel inloggning, Status, E-post

Följande måste beaktas för fält i samband med granskning:

- För konton, kontakter och anpassade objekt 1 och högre kontrollerar du att åtkomstprofilerna är korrekt inställda för att kunna få tillgång till den underordnade appleten för verifikationskedjan. Administratörer måste ge åtkomst till den specifika rollen som behöver åtkomst till den underordnade appleten för verifikationskedjan.
- Obligatoriska fält visas i rött. Du kan inte spara verifikationskedjan för användare om du tar bort något av de valda obligatoriska fälten.
- För fält för främmande nycklar sparas och visas namnet (inte id:t) i verifikationskedjan. Om till exempel kontorelationen för Affärsmöjlighet granskas visas kontonamnet i verifikationskedjan i stället för rad-id:t.
- Inget adressfält är tillgängligt för några av de granskningsbara posttyperna.
- I urvalslistefälten visas användarens språkberoende värden.
- Id-kolumner som inte visas i layouterna är inte tillgängliga för granskning.

Obs! Av säkerhetsskäl kan de standardkontrollerade fälten för posttypen Användare inte avaktiveras.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Anpassa applikation och behörigheten Administrera fält, granskning.

Så här anpassar du verifikationskedjan för en posttyp

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3** I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
- 4** Klicka på länken för *posttypen* Inställningar för fältkontroll i sektionen för inställningar av fältkontroll.
- 5** (Valfritt) Välj Kontrollera skapande av poster för *posttyp* om du vill bevaka skapandet av poster i verifikationskedjan.
- 6** (Valfritt) Välj Kontrollera borttagning/återställning av poster för *posttyp* om du vill bevaka borttagningen eller återställningen av poster i verifikationskedjan.
- 7** På sidan Inställningar för fältgranskning flyttar du fälten från listan Tillgängliga fält till listan Granskade fält, om det behövs.

Ett felmeddelande visas om du överskrider gränsen för företaget.

Listan Tillgängliga fält innehåller alla standardfält och anpassade fält för posttypen som inte redan har granskats.
- 8** Klicka på Spara.

Granskningen av ett fält aktiveras omedelbart när du aktiverar den.

Om informationen i ändrade fält i poster

I Oracle CRM On Demand används följande systemfält för att lagra information om den allra senaste ändringen av en post:

- Ändrad externt
- Ändrad: Datum
- Ändrad av
- Ändrad: Datum externt

I vissa fall skriver Oracle CRM On Demand information till ett eller flera av de här fälten för att återspegla en ändring av posten som inte har orsakats av en explicit användaråtgärd. Av den här orsaken bör du inte förlita dig på informationen i de här fälten när du bevakar ändringar som användare gör i poster. Använd istället verifikationskedjan för att bevaka ändringarna som användarna gör i specifika fält i posterna. Information om hur du anpassar verifikationskedjan för posttyper finns i [Anpassa verifikationskedja](#) (på sidan 1103).

Följande är ett exempel på en systemändring av fältet Ändrad av i en post. En användare tar bort ett konto som är länkat till en kontaktpost som det primära kontot för kontakten. När den borttagna kontoposten rensas bort i databasen tas länken mellan det borttagna kontot och kontakten bort i databasen. Nästa gång kontaktposten öppnas av en användare, efter att länken har tagits bort i databasen, väljs i Oracle CRM On Demand ett annat länkat konto som det primära kontot för kontakten. Id:t för kontot skrivs också till fältet Primärt konto. Om inga konton däremot har länkats till kontakten uppdateras posten i Oracle CRM On Demand

för att återspegla detta. I Oracle CRM On Demand uppdateras då fältet Ändrad av med namnet på användaren som öppnade kontaktposten.

Ange dynamiska sidlayouter

Dynamiska layouter gör applikationen effektiv och tidsbesparande för slutanvändarna genom att endast den deluppsättning av information som är relevant i en given situation visas. Låt säga att ditt företag till exempel bevakar flera olika typer av konton som kundtypskonton, prospekttypskonton, partnertypskonton och så vidare. Med funktionen för dynamiska sidlayouter kan du konfigurera olika layouter som visar olika uppsättningar av kontofält och relaterade objekt, baserat på typen av konto. Du kan då associera de olika layouterna med en eller flera användarroller. När användaren borrar ned till en viss kontopost visas lämplig sidlayout för användaren, baserat på användarens roll och typen av konto.

När du definierar dynamiska sidlayouter för en posttyp används ett fördefinierat urvalslistevärde för att driva den dynamiska återgivningen av sidlayouter. Du anger en sidlayout som du vill ska visas för varje värde i urvalslistan. Användarna kan då se olika sidlayouter för olika poster av samma posttyp, baserat på urvalslistevärdet som de väljer i posten.

Du associerar dina dynamiska sidlayouter med användarrollerna efter behov. Det finns en många-till-många-relation mellan dynamiska sidlayouter och användarroller.

Ett urvalslistevärde har bara en layout, men en sidlayout kan vara associerad med flera urvalslistevärden. Det går dock inte att associera fler än 200 värden. Du kan inte ta bort en layout som redan har associerats med en användarroll.

Varning! Alla dynamiska layouter som är associerade med en drivande urvalslista bör inkludera den drivande urvalslistan. Om en av dina tilldelade layouter inte har den drivande urvalslistan, och urvalslistevärdet som är associerat med den layouten väljs och sparas för en post kommer du inte att se den drivande urvalslistan i layouten. Du kan då heller inte redigera fältet.

I tabellen nedan visas de fördefinierade värdena för drivande urvalslistor för varje posttyp.

Posttyp	Drivande urvalslista
Konto	Kontotyp
Bokning	Typ
Affärsplan	Typ
Kampanj	Kampanjtyp
Kontakt	Kontakttyp
Kundämne	Kundämne, källa
Affärsmöjlighet	Typ av affärsmöjlighet
Målsättningar	Typ
Serviceärende	Typ
Lösning	Status

Posttyp	Drivande urvalslista
Uppgift	Typ
Fond	Status
Finansieringsbegäran	Status
Hushåll	Segment
Portfölj	Kontotyp
Återförsäljare	Status
Fordon	Produkttyp
Fordon, ekonomisk information	Finansieringstyp
Medicinsk utbildning	Typ
Partner	Status för partnerorganisation
Partnerprogram	Partnertyp
Intäkt: Kontointäkt	Typ
Intäkt: Kontaktintäkt	Typ
Aktivitet: Möte	Typ
Aktivitet: Uppgift	Typ
Tillgång	Tillgångstyp
Intäkt	Typ
Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt	Typ
Anpassade objekt 01–03	Typ
Anpassade objekt 04 och högre	Typ
Med.utb-händelse	Typ
Samtalsaktivitet	Typ
Försäkring	Bransch
Tilldelning	Typ
Meddelandeplan	Typ
Lagerkontrollrapport	Typ
Provtransaktion	Typ

Sidlayouter och rollbehörigheter kan användas för att begränsa fälten som användare kan söka efter, visa i en lista och exportera. När en användare skapar eller begränsar en lista över poster eller söker efter poster med

avancerad sökning bestämmer behörigheterna och sidlayouterna som är kopplade till användarens roll vilka fält användaren kan visa och söka i:

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor är aktiv i användarens roll kan användaren söka efter alla fält och visa alla fält i de returnerade posterna.

Obs! Företagsadministratörer bör låta behörigheten Alla fält i sökningar och listor vara avaktiverad för de flesta användarroller. När behörigheten inte är aktiverad visas inte fält som företaget inte använder på sök- och listsidor. Sidorna blir mindre belamrade och det blir lättare för användarna att se de fält de är mest intresserade av.

- Om behörigheten Alla fält i sökningar och listor inte är aktiv i rollen kan användaren bara söka efter och visa fälten som visas på detaljsidelayouten som är associerad med användarens roll för posttypen. Om dynamiska sidlayouter har skapats och associerats med användarens roll kan användaren söka efter och visa alla fält som visas i de dynamiska sidlayouterna som är kopplade till användarens roll.

Om behörigheten Lista – Exportera visade fält är aktiv, men Lista – Exportera alla fält inte är det i i användarens roll och användaren exporterar en lista kan exporteras fälten som visas i listan, men inte alla fält i posterna i listan.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Anpassa applikation och behörigheten Anpassa applikation: Hantera dynamiska layouter.

Så här skapar eller ändrar du en dynamisk sidlayout

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3 I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
- 4 I sektionen Hantering av dynamisk layout klickar du på länken för dynamisk layout för *posttypen*.
- 5 Gör något av följande på sidan Dynamisk sidlayout, lista:
 - Klicka på Redigera eller Kopiera om du vill ändra en befintlig layout.
 - Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.

Guiden för dynamisk layout vägleder dig genom processen.

- 6 I Steg 1 Layoutnamn:
 - a Ange ett namn på den dynamiska layouten.
 - b Välj en standardlayout. Den här layouten presenteras som standardlayouten i nästa steg. I fältet Drivande urvalslista visas den urvalslista vars värden avgör vilken layout som användarna ser.
- 7 I Steg 2 Tilldela layouter associerar du varje urvalslistevärde med ett layoutnamn.

Obs! Det finns en gräns på 200 associationer mellan drivande urvalslistor och sidlayouter i dynamiska sidlayouter.

Layouten som du väljer visas när en post har motsvarande urvalslistevärde.

- 8 Klicka på Slutför.

Hantera sökfönstrens funktioner

Du kan hantera funktioner i sökfönstren, som används tillsammans med den smarta associationsfunktionen i Oracle CRM On Demand. Smarta associationer gör det lättare för användarna att associera olika posttyper, till exempel Konto, Kontakt, Affärsmöjlighet, Aktivitet och så vidare med varandra.

I situationer där det finns endast en association kan användaren skriva namnet på den associerade posten, varpå det automatiskt görs ett försök att lösa associationen i applikationen. När användaren till exempel skapar en uppgift kan han eller hon skriva ett kontonamn i fältet Konto. När användaren sparar posten görs en automatisk sökning i applikationen efter konton som matchar den. Om en unik matchning hittas tillämpas det lämpliga kontot. Om det inte blir några träffar eller om flera potentiella matchningar hittas, öppnas ett sökfönster där användaren kan göra ytterligare sökningar eller välja lämpligt konto. I stället för att använda den här autolösningsfunktionen kan användaren även välja att klicka på sökningsikonen och öppna sökfönstret direkt.

I vissa områden i applikationen är dessutom flera associationer tillåtna. Användaren kan till exempel associera flera kontakter med en uppgift som han eller hon håller på att skapa eller redigera. (Denna kontroll för flera associationer finns inte i standardsidlayouten, utan du måste lägga till den i sidlayouten.) När användaren klickar på sökningsikonen för att associera kontakter i fönstret Uppgift, redigera visas sökfönstret på förhand ifyllt med kontakter som är associerade med kontot som angetts för uppgiften. Användaren kan då välja en eller flera kontakter i sökfönstret som han eller hon vill associera med uppgiften. Den här funktionen är inte tillgänglig för alla associationer. Den finns endast för vissa konfigurerade associationskontroller. Om till exempel fältet Konto i en uppgiftspost har ett giltigt värde och användaren klickar på sökikonen för affärsmöjligheter visas fönstret inte på förhand ifyllt med poster, utan användaren kan välja en lista över affärsmöjligheter i listrutan.

Två alternativ är tillgängliga för konfigurering av sökfönstrets funktioner för varje posttyp:

- **Kör standardlista i sökfönstret.** Om användaren väljer det här alternativet visas en lista över tillgängliga poster i sökfönstret när det öppnas. Om användaren inte väljer det visas inte några poster när sökfönstret öppnas. Det här är standardalternativet.

Obs! Om Synlig för chefer har aktiverats för företaget kan det ta längre tid att fylla på listan över poster i några sökfönster och i vissa fall överskrider tidsgränsen för sökfönstret. Om du vill förhindra att detta händer avmarkerar du kryssrutan Visa standardlista i sökfönstret för posttypen som har associerats med sökfönstret. Då visas inga poster i sökfönstret och användarna kan ange sökkriterier för att söka efter de önskade posterna.

- **Autolösning aktiverad.** Om användaren väljer det här alternativet löses smarta associationer automatiskt. Om användaren inte väljer det löses inte några smarta associationer automatiskt och användaren måste klicka på sökningsikonen och använda sökfönstret. Det här är standardalternativet.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Så här hanterar du sökfönstrens funktioner

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

- 2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.
 - 3 I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
 - 4 I sektionen Inställningar för sökfönster klickar du på länken för inställningar för sökfönster för *posttypen*.
 - 5 Markera eller avmarkera följande kryssrutor på sidan Inställningar för sökfönster:
 - Kör standardlista i sökfönstret
 - Autolösning aktiverad
 - 6 Klicka på Spara.
- För att alternativen ska börja gälla måste du logga ut ur applikationen och sedan logga in igen.

Visa externa webbsidor på flikar

Du kan visa webbinnehåll på en flik i Oracle CRM On Demand. Webbinnehållet kan vara externa webbsidor eller företagsdata som är tillgängliga från webben. Du vill kanske till exempel bevaka lagerinformation i en annan webbapplikation, som du vill göra tillgänglig för dina servicerepresentanter när de arbetar i Oracle CRM On Demand. Du kan då skapa en anpassad webbflik för att visa din externa webbapplikation i huvudinnehållsområdet i Oracle CRM On Demand.

Du kan även skapa anpassade webbappletar för webbinnehåll. Information om anpassade webbappletar och hur de fungerar jämfört med anpassade webbflikar finns i [Om anpassade webbappletar](#) (på sidan 1112).

Om du vill göra en anpassad webbsida synlig måste du lägga till fliken till den önskade användarrollen med rollhanteringsguiden.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Innan du kan visa extern information på en sida i Oracle CRM On Demand måste du kontrollera att:

- den externa applikation har ett webbgränssnitt
- den externa applikationen eller webbsidan inte kräver fullständig kontroll över webbläsarfönstret.

Obs! Om du planerar att använda funktioner som Enkel inloggning eller att integrera din webbplats med Oracle CRM On Demand måste du säkerställa att webbtjänsterna är aktiverade för ditt företag.

Så här visar du en extern webbsida på en flik

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.
- 3 I sektionen Applikationsinställningar klickar du på länken Anpassade webbflikar.
- 4 Klicka på Ny på listsidan för anpassade flikar.

- 5** På sidan Anpassad webbflik använder du tabellen nedan för att fylla i obligatorisk information och spara posten.
- 6** (Valfritt) Markera kryssrutan Markera för översättning (på sidan Lista över anpassade webbflikar) för fliken Webb om du vill ange att ett uppdaterat namn måste översättas till andra språk som är aktiverade för ditt företag.

Fält	Kommentar
Namn	Namnet på den anpassade webbfliken.
Typ	Välj URL eller HTML.
Användarfält	Välj ett alternativ i listrutan Användarfält om du vill lägga till användarparameterfält i URL- eller HTML-fältet vid markörens aktuella position. Om du till exempel väljer Användar-id i listrutan infogas %%%User id%%% i URL- eller HTML-fältet, beroende på markörens position. Vid körning ersätts den här parametern med användar-id:t för användaren som är inloggad.
URL	<p>Obs! Den här inställningen är endast tillgänglig om du väljer URL i menyn Typ.</p> <p>Ange den URL som anropas när användaren klickar på hyperlänken, till exempel www.oracle.com. Du behöver inte ange delen med <i>http://</i> för URL:en</p> <p>Du kan även inkludera sammanhangsberoende parametrar genom att placera markören i fältet URL och sedan välja listrutan Användarfält. Då placeras en fältparameter i URL:en (angiven som %%%fieldname%%%) som ersätts med fältvärdet som baseras på den aktuella posten när användaren klickar på värdet. Om du inte anger någon URL dirigeras användaren till en ogiltig URL när han/hon klickar på fliken.</p> <p>Alla webbläsare har en maxlängd för URL:ar. Om du anger en URL som överskrider maxlängden kan det hända att webbläsaren inte fungerar som den ska när användarna klickar på fliken Webb.</p>
HTML, huvudtillägg	<p>Obs! Den här inställningen är endast tillgänglig om du väljer HTML i menyn Typ.</p> <p>Den HTML som du anger används i källattributet för elementet <iframe> inom HTML-koden för sidan som du lägger till webbfliken i. All kod som du lägger till i fältet Webbflik, HTML läggs till i elementet <iframe>. Du kan inkludera referenser till JavaScript-filer som du bäddar in i sektionen <head> för HTML:en i det här fältet.</p> <p>Det finns inte stöd för referenser till JavaScript-filer på sidorna i Oracle CRM On Demand. Allt innehåll som du anger i det här fältet läggs till i taggarna <head>.</p>

Fält	Kommentar
Webbflik, HTML	Obs! Den här inställningen är endast tillgänglig om du väljer HTML i menyn Typ. Den HTML som du anger används i källattributet för elementet <iframe> inom HTML-koden för sidan som du lägger till webbfliken i. All kod som du lägger till i fältet Webbfläk, HTML läggs till i elementet <iframe>. Allt innehåll som du anger i det här fältet läggs till i taggarna <body>.
Beskrivning	Ange en beskrivning för webbfliken.
Höjd	Ange ett pixelvärde för webbfliken.
Bredd	Ange ett pixelvärde för webbfliken.
Ikon	Klicka på sökningsikonen bredvid ikonetiketten och välj en ikon i fönstret.

Obs! Om du vill att det uppdaterade namnet ska visas i urvalslistor för andra aktiverade språk markerar du kryssrutan Markera för översättning. På de andra språken (eller när du väljer ett annat språk från listan Översättningsspråk på den här sidan) visas det uppdaterade namnet med blå text och parenteser tills du manuellt fyller i de nya översättningarna. Med hjälp av det uppdaterade namnet med blå text kan du bevaka termer som måste översättas.

När du lägger till en anpassad webbsida i Oracle CRM On Demand måste du göra den tillgänglig för användarrollen för att användarna ska kunna se den. Information om hur du lägger till roller finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Om anpassade webbappletar

Med hjälp av anpassade webbappletar kan du bädda in externt webbinnehåll i:

- En posttyps detaljsida
- En posttyps hemsida
- Min hemsida
- Åtgärdsfältet

Du kan skapa tre typer av webbappletar som gör det möjligt att bädda in olika typer av webbinnehåll:

- **Flöde** Används för att bädda in RSS-flöden. Till exempel kan du vilja bädda in ett nyhetsflöde på Min hemsida.

Obs! Endast standarden RSS 2.0 stöds.

- **HTML.** Används för att bädda in HTML-kod. Du kan till exempel använda den här webbappleten för att bädda in webbwidgetar från en extern källa, exempelvis Google Maps.
- **URL.** Används till att bädda in innehållet som är tillgängligt vid den angivna URL:en i en applet inom Oracle CRM On Demand. Du kan till exempel ha en anpassad webbapplet på detaljsidan för kundämnen som gör att du kan se en Google-sökning på kundämnets namn.

Du kan lägga till en webbapplet för alla posttyper där länkar för Sidlayout är synliga.

Det finns två fördelar med att skapa en anpassad webbapplet istället för en anpassad webbflik:

- En anpassad webbapplet som visas på en sida, t.ex. Kundämne, detaljer, gör det möjligt för dig att visa data på detaljsidan tillsammans med andra kontextuella data. Å andra sidan, om dina externa data visas med en Webb-flik kan du klicka på denna för att komma bort från sidan Detaljer och tillbaka till sidan för Webb-fliken.
- Ditt företag kan ha mycket information du vill visa, till exempel portföljinnehav. Med hjälp av anpassade webbappletar kan du visa en stor mängd data från en annan webbplats utan att behöva ladda information i Oracle CRM On Demand. För att ladda stora mängder data till Oracle CRM On Demand krävs inbyggda verktyg för att hantera stora mängder datakolumner.

För information om hur du skapar webbappletar för en posttyp, se [Skapa webbappletar](#) (på sidan 1094). För information om att skapa webbappletar för Min hemsida, se [Skapa globala webbappletar](#) (på sidan 1120).

Skapa anpassade webbappletar

Du kan skapa tre typer av anpassade webbappletar (RSS-flöde, HTML och webbadress) och lägga till dem på följande platser i Oracle CRM On Demand:

- För globala webbappletar:
 - Aktivitetsfält
 - Min hemsida
- För posttypen webbappletar:
 - Hemsida för posttyper
 - Detaljsida

I följande sektioner beskrivs hur du skapar olika typer av anpassade webbappletar.

Skapa en applet för ett RSS-flöde

Skapa den här typen av applet för RSS-flöden som du vill bädda in i applikationen. Konfigurera appletar för RSS-flöden så att det inbäddade innehållet är relevant för användarroller.

Du kan låta användarna konfigurera appletar för RSS-flöden, men vi rekommenderar att du endast gör ett fåtal appletar konfigurerbara. Om du lägger till en applet för ett RSS-flöde i åtgärdsfältet och gör posterna tillgängliga på en anpassad webbflik kan användarna lättare läsa flödena eftersom de inte behöver navigera till en annan sida.

Så här skapar du en applet för ett RSS-flöde:

Obs! Det här är det sista steget när du skapar en webbapplet, enligt beskrivningen i avsnitten: [Skapa webbappletar](#) (på sidan 1094) och [Skapa globala webbappletar](#) (på sidan 1120).

På sidan Webbapplet fyller du i följande fält och klickar på Spara.

Fält	Kommentar
Namn	Namnet på webbappleten.
Plats	De värden som är tillgängliga i det här fältet varierar beroende på var du öppnar sidan Webbapplet. Om du till exempel öppnar sidan från en global webbapplet är följande värden tillgängliga:
Kolumner	Obs! Fältet är endast tillämpligt när platsvärdet är Hemsida. Ange bredden på appleten genom att välja enkel eller dubbla från menyn Kolumner.
Typ	Välj flöde.
Användarfält	Välj ett alternativ från listrutan Användarfält om du vill lägga till användarparameterfält i webbadressfältet på den plats där markören står. Om du till exempel väljer Användar-id från listrutan infogas %%%Användar-id%%%. Vid körning ersätts parametern med användar-id:t för den användare som är inloggad.
Posttypsfält	Obs! Fältet är endast tillämpligt när platsvärdet är Detaljsida. Placera markören i webbadressfältet där du vill lägga till en parameter och välj sedan det fält som du vill inkludera från listrutan. Om du till exempel väljer fältet Rad-id infogas %%%Rad-id%%%. Vid körning ersätts den här parametern med rad-id:t för den aktuella posten.

Fält	Kommentar
URL	<p>Ange den webbadress som aktiveras när användaren klickar på länken, till exempel <code>http://rss.news.yahoo.com/topstories</code>.</p> <p>Du måste inkludera <code>http://</code> i webbadressen.</p> <p>Du kan även inkludera sammanhangsberoende parametrar i det här fältet genom att placera markören i webbadressfältet och sedan välja listrutan Användarfält. Då placeras en fältparameter i webbadressen (angiven som <code>%%%fältnamn%%%</code>), som ersätts med fältvärdet baserat på den aktuella posten när appleten anropar källwebbadressen.</p> <p>Om du inte anger någon webbadress dirigeras användaren till en tom webbadress när du klickar på länken.</p> <p>Obs! Alla webbläsare har en maxlängd för webbadresser. Om du anger en webbadress som överskrider maxlängden kan det hända att webbläsaren inte fungerar som den ska.</p>
Låt användarna åsidosätta webbadressen	Konfigurera appletar för RSS-flöden för innehåll som är relevant för användarroller. Även om du kan låta användarna konfigurera appletar för RSS-flöden rekommenderar vi att du endast gör ett fåtal appletar konfigurerbara.
Öppna poster i	Välj ett värde beroende på om vill att poster ska öppnas i det aktuella webbläsarfönstret eller i ett nytt webbläsarfönster. Om du vill lägga till appleten för RSS-flöden i åtgärdsfältet bör du komma ihåg att flödena är enklare att läsa i ett nytt webbläsarfönster. Genom att göra så behöver inte användaren navigera till en annan sida.
Höjd	Höjden på appleten i antal pixlar.

Skapa en webbapplet för HTML

Skapa den här typen av applet för inbäddat innehåll i den HTML-kod, som du vill göra tillägg i.

Så här skapar du en webbapplet för HTML:

Obs! Det här är det sista steget när du skapar en webbapplet, enligt beskrivningen i avsnitten: [Skapa webbappletar](#) (på sidan 1094) och [Skapa globala webbappletar](#) (på sidan 1120).

På sidan Webbapplet fyller du i följande fält och klickar på Spara.

Fält	Kommentar
Namn	Namnet på webbappleten.

Fält	Kommentar
Plats	De värden som är tillgängliga i det här fältet varierar beroende på var du öppnar sidan Webbapplet. Om du till exempel öppnar sidan från en global webbapplet är följande värden tillgängliga:
Kolumner	Obs! Fältet är endast tillämpligt när platsvärdet är Hemsida. Ange bredden på appleten genom att välja enkel eller dubbla från menyn Kolumner.
Typ	Välj HTML.
Posttypsfält	Obs! Fältet är endast tillämpligt när platsvärdet är Detaljsida. Placera markören i fältet Webbapplet, HTML där du vill lägga till en parameter och välj sedan det fält som du vill inkludera från listrutan. Om du till exempel väljer fältet Rad-id infogas %%%Rad-id%%%. Vid körning ersätts den här parametern med rad-id:t för den aktuella posten.
HTML, huvudtillägg	Den HTML som du anger används i källattributet för elementet <iframe> inom HTML-koden för sidan som du lägger till webbappleten i. All kod som du lägger till i fältet Webbapplet, HTML läggs till i elementet <iframe>. Du kan inkludera referenser till JavaScript-filer som du bäddar in i sektionen <head> för HTML:en i det här fältet. Det finns inte stöd för referenser till JavaScript-filer på sidorna i Oracle CRM On Demand. Allt innehåll som du anger i det här fältet läggs till i taggarna <head>.
Webbapplet, HTML	Den HTML-kod som du anger används i src-attributet för ett <iframe>-element i HTML-koden för den sida som du vill lägga till webbappleten i. All kod som du lägger till i fältet Webbapplet, HTML läggs till i elementet <iframe>. Allt innehåll som du anger i det här fältet läggs till i taggarna <body>.
Kör alltid	Den här flaggan fastställer om en anpassad webbapplet ska köras om appleten är minimerad. Flaggan är endast tillgänglig för anpassade webbappletar som finns på detaljsidan.
Höjd	Höjden på appleten i antal pixlar.

Skapa en webbapplet för en webbadress

Skapa den här typen av applet när du vill bädda in innehåll från en webbadress i IFrame.

Så här skapar du en webbapplet för en webbadress:

Obs! Det här är det sista steget när du skapar en webbapplet, enligt beskrivningen i avsnitten [Skapa webbappletar](#) (på sidan 1094) och [Skapa globala webbappletar](#) (på sidan 1120).

På sidan Webbapplet fyller du i följande fält och klickar på Spara.

Fält	Kommentar
Namn	Namnet på webbappleten.
Plats	De värden som är tillgängliga i det här fältet varierar beroende på var du öppnar sidan Webbapplet. Om du till exempel öppnar sidan från en global webbapplet är följande värden tillgängliga:
Kolumner	Obs! Fältet är endast tillämpligt när platsvärdet är Hemsida. Ange bredden på appleten genom att välja enkel eller dubbla från menyn Kolumner.
Typ	Välj URL.
Användarfält	Välj ett alternativ från listrutan Användarfält om du vill lägga till användarparameterfält i webbadressfältet på den plats där markören står. Om du till exempel väljer Användar-id från listrutan infogas %%%Användar-id%%%. Vid körning ersätts parametern med användar-id:t för den användare som är inloggad.
Posttypsfält	Obs! Fältet är endast tillämpligt när platsvärdet är Detaljsida. Placera markören i webbadressfältet där du vill lägga till en parameter och välj sedan det fält som du vill inkludera från listrutan. Om du till exempel väljer fältet Rad-id infogas %%%Rad-id%%%. Vid körning ersätts den här parametern med rad-id:t för den aktuella posten.
URL	Ange den webbadress som aktiveras när användaren klickar på länken, till exempel http://maps.google.com. Du måste inkludera http:// i webbadressen. Du kan även inkludera sammanhangsberoende parametrar i det här fältet genom att placera markören i webbadressfältet och sedan välja listrutan Användarfält. Det gör att en fältparameter placeras i webbadressfältet (anges som %%%fältnamn%%%), som ersätts av fältvärdet baserat på den aktuella posten när användaren klickar på värdet.

Fält	Kommentar
	<p>Följande webbadress visas i leveransadressen till Google-kartor:</p> <p><code>http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_USSTATE%%%</code></p> <p>Om du inte anger någon webbadress dirigeras användaren till en tom webbadress när du klickar på länken.</p> <p>Obs!Alla webbläsare har en maxlängd för webbadresser. Om du anger en webbadress som överskrider maxlängden kan det hända att webbläsaren inte fungerar som den ska.</p>
Kör alltid	Den här flaggan fastställer om en anpassad webbapplet ska köras om appleten är minimerad. Flaggan är endast tillgänglig för anpassade webbappletar som finns på detaljsidan.
Höjd	Höjden på appleten i antal pixlar.

Relaterat avsnitt

I följande avsnitt finns ett exempel på hur en webbapplet som visar ett RSS-flöde för Twitter skapas:

■ [Exempel på installation av en webbapplet för ett RSS-flöde](#) (på sidan 1120)

Skapa och hantera layouter för aktivitetsfält

Aktivitetsfältet kan innehålla ett antal sektioner, till exempel Meddelandecenter, Sök, Kommunikationsverktyg och Nyligen visade. Du kan skapa anpassade layouter för aktivitetsfältet och tilldela dem till specifika roller i Oracle CRM On Demand.

Göra så att aktivitetsfältet inte är tillgängligt för användarna

Som standard visas aktivitetsfältet i vänsterkanten på alla sidor i Oracle CRM On Demand. Användarna kan dölja eller visa aktivitetsfältet som de vill. Mer information finns i [Visa eller dölja aktivitetsfältet](#) (på sidan 33).

Om du inte vill att aktivitetsfältet ska vara tillgängligt för en viss användarroll kan du ställa in en tom layout för aktivitetsfältet (vilket innebär att inga sektioner visas eller är tillgängliga i layouten) och sedan tilldela den layouten till användarrollen. Därefter är aktivitetsfältet permanent dolt för användarna som har den användarrollen.

I följande procedur beskrivs hur du lägger till en layout för aktivitetsfältet.

1118 Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 19

Så här lägger du till en ny layout för aktivitetsfältet

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.
- 3 I sektionen Applikationsinställningar klickar du på Layout för aktivitetsfält.
- 4 I Layout för aktivitetsfält klickar du på Ny layout.
- 5 Ange ett namn på den nya aktivitetsfältslayouten i fältet Layout.
- 6 I fältet Beskrivning anger du ett namn på den nya aktivitetsfältslayouten och klickar på Nästa.
- 7 Välj fälten som du vill visa i layouten för aktivitetsfältet genom att flytta fält från Tillgängliga sektioner till Visade sektioner med vänster- och högerpilarna. Använd upp- och nedpilarna om du vill ändra de valda fältens ordningsföljd.
- 8 Klicka på Slutför.
- 9 (Valfritt) Klicka på knappen Redigera om du vill redigera något av värdena du angav i steg 4 till 7.

Ett alternativt sätt är att kopiera den befintliga standardlayouten för aktivitetsfältet i Oracle CRM On Demand och ändra beskrivningen och konfigurationen efter dina behov.

Så här kopierar du en layout för aktivitetsfältet

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.
- 3 I sektionen Applikationsinställningar klickar du på Layout för aktivitetsfält.
- 4 Klicka på länken Kopiera till vänster om Layout för aktivitetsfält.
- 5 Ange ett namn på den nya aktivitetsfältslayouten i fältet Layout.
- 6 I fältet Beskrivning anger du ett namn på den nya aktivitetsfältslayouten och klickar på Nästa.
- 7 Välj fälten som du vill visa i layouten för aktivitetsfältet genom att flytta fält från Tillgängliga sektioner till Visade sektioner med vänster- och högerpilarna. Använd upp- och nedpilarna om du vill ändra de valda fältens ordningsföljd.
- 8 Klicka på Slutför.

Obs! Om du vill kopiera andra layouter för aktivitetsfältet klickar du på nedpilen till höger om namnet på aktivitetsfältet så att kopieringsfunktionen visas.

Skapa globala webbappletar

En global webbapplet är en anpassad webbapplet som kan visas på en hemsida eller i åtgärdsfältet.

När du skapar en global webbapplet måste du lägga till den i layouten för hemsidan eller åtgärdsfältet.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet för att anpassa applikationer och hantera anpassade webbappletar.

Så här skapar du en ny global webbapplet

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.
- 3 I sektionen Applikationsinställningar väljer du Globala webbappletar.
- 4 Klicka på Ny i Min appletlista.
- 5 På sidan Min webbapplet fyller du i följande fält:

Fält	Kommentar
Namn	Ange ett namn.
Plats	Välj Hemsida eller Åtgärdsfält beroende på om det externa innehållet ska visas på en hemsida eller i åtgärdsfältet.
Kör alltid	Den här flaggan fastställer om en global webbapplet ska köras om appleten är minimerad. Flaggan är endast tillgänglig för globala webbappletar som finns i aktivitetsfältet.

Fyll därefter i fälten utifrån den typ av applet du vill ha, på det sätt som beskrivs i [Skapa anpassade webbappletar](#) (på sidan 1113).

Exempel på installation av en webbapplet för ett RSS-flöde

Det här avsnittet innehåller ett exempel på hur en webbapplet för ett RSS-flöde kan skapas. Du kan välja att göra på ett annat sätt, beroende på din affärsmodell. I exemplet skapas webbappleten på detaljsidan för kontaktposterna för användarna med rollen Fältsäljare. Webbappleten visar kontaktens Twitterflöde.

Företagsadministratören installerar fältet Twitter-id i posttypen Kontakt och skapar webbappleten för Twitter. Sedan lägger administratören till det nya fältet och webbappleten på sidlayouten för rollen Fältsäljare.

Användare med rollen Fältsäljare kan sedan ange Twitter-id:t för en kontakt på kontaktdetaljsidan. När en användare (med rollen Fältsäljare) fyller i fältet med kontaktens Twitter-id visas kontaktens Twitter-flöde i webbapplet på kontaktdetaljsidan.

Innan du börjar. Du måste ha behörigheten Anpassa applikation i din roll för att kunna installera fältet Twitter-id, skapa webbapplet och lägga till fältet och webbapplet på sidlayouten.

Så här skapar du en webbapplet för ett RSS-flöde (företagsadministratör)

- 1** Installera fältet Twitter-id i kontaktposttypen så här:
 - a** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
 - b** I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
 - c** Klicka på Kontakt i sektionen Inställningar för posttyper.
 - d** Klicka på Fältinställningar för kontakt i sektionen Fälthantering.
 - e** Klicka på Nytt fält på sidan Fält.
 - f** Ange Twitter-id i fältet Visningsnamn på redigeringsidan för kontaktfält och markera Text (kort) i fältet Fältyp.
 - g** Spara dina ändringar.
- 2** Klicka på Tillbaka till Applikationsanpassning av kontakt.
- 3** Skapa Twitter-webbapplet så här:
 - a** Klicka på Webbapplet för kontakt i sektionen Hantering av sidlayout på sidan Applikationsanpassning av kontakt.
 - b** Klicka på Ny på listsidan för kontaktppletar.
 - c** Ange uppgifterna om appleten på sidan Webbapplet för kontakt så här:
 - Ange ett namn för appleten, till exempel Twitterflöde.
 - Välj Detaljsida i fältet Plats.
 - Välj Flöde i fältet Typ.
 - Ange följande i URL-fälten:
`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%%stTwitter_ID%%&count=10`
 - Välj Nej i fältet Låt användare åsidosätta URL.
 - Välj Aktuellt fönster i fältet Öppna poster i.
 - Ange en beskrivning, till exempel Twitterflöde från kontakt, i fältet Beskrivning.
 - Ange 200 i fältet Höjd.

Obs! URL:en anger att tio rader i flödet visas i appleten på kontaktdetaljsidan (count=10). Höjden 200 pixlar är tillräcklig för att kunna visa tio rader. Om du vill att fler rader ska visas ökar du höjden genom att ändra URL:en.

d Spara dina ändringar.

4 Klicka på Tillbaka till Applikationsanpassning av kontakt.

5 Lägg till fältet Twitter-id och webbappleten i sidlayouten för kontakt för användarrollen så här:

a Klicka på Sidlayout för kontakt i sektionen Hantering av sidlayout på sidan Applikationsanpassning av kontakt.

b Klicka på Redigera på postnivåmenyn för sidlayouten som har kopplats till rollen Fältsäljare.

c I steg 3, Fältlayout, använder du pilarna och flyttar fältet Twitter-id från sektionen Tillgängliga kontaktfält till sidsektionsfältet som visas, till exempel sektionen Information för nyckelkontakt.

d I steg 4, Relaterad information, använder du pilarna och flyttar webbappleten från sektionen Tillgänglig information till sektionen Visad information.

e Klicka på slutför för att spara dina ändringar.

Nästa gång en användare med rollen Fältsäljare redigerar eller skapar en kontaktpost kan användaren ställa in ett Twitterflöde för kontakten.

Så här ställer du in Twitterflödet för en kontakt (användare)

1 Öppna en befintlig kontaktpost eller skapa en ny.

2 Lägg till appleten på kontaktdetaljsidan om Twitterappleten inte visas på sidan så här:

a Klicka på Redigera layout.

b Använd pilarna och flytta webbappleten från sektionen Tillgänglig information till sektionen Visad information.

c Spara dina ändringar.

3 Klicka på Redigera på detaljsidan för kontakt.

4 Ange kontaktens Twitter-id i fältet Twitter-id på kontaktredigeringssidan.

5 Spara dina ändringar.

Twitterflödet för kontakten visas i appleten på kontaktdetaljsidan.

Ladda upp tillägg på klientsidan

Tillägg på klientsidan är filer som du kan ladda upp till Oracle CRM On Demand och vara värd för istället för att använda andra servrar för detta ändamål. När du laddar upp ett tillägg på klientsidan genereras en unik URL i Oracle CRM On Demand som du använder som referens för tillägget. Ett tillägg på klientsidan kan anropa ett annat tillägg på klientsidan med hjälp av den unika URL:en för det andra tillägget på klientsidan. Du kan även använda en URL för att distribuera ett tillägg på klientsidan i anpassade webbflikar, anpassade webbappletar och globala webbappletar.

Du kan ladda upp HTML-, JPG-, GIF-, SWF- och CSS-filer från sidan Lista över tillägg på klientsidan i Oracle CRM On Demand om du vill skapa ett tillägg på klientsidan. Den maximala filstorleken är 20 megabyte (Mbyte). Prestandan blir dock bättre med en mindre filstorlek när webbläsaren laddar ned filerna från Oracle CRM On Demand.

Obs! Kundtjänsten i Oracle CRM On Demand har inte åtkomst till någon komponent i tilläggen på klientsidan. Komponenterna består av de uppladdade filerna eller innehållet som finns i filerna, bilder eller platser som tilläggen på klientsidan refereras från, inklusive anpassade webbflikar, anpassade webbappletar och globala webbappletar. Du är därför ansvarig för tilläggens underhåll och support.

Innan du börjar. Om du vill utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Ladda upp tillägg på klientsidan. Mer information om hur du lägger till behörigheter finns i [Om behörigheter i roller](#) (på sidan 1207).

Så här laddar du upp ett tillägg på klientsidan

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.

3 Klicka på Tillägg på klientsidan i sektionen Applikationsinställningar.

På sidan Lista över tillägg på klientsidan visas tilläggen på klientsidan som tidigare har laddats upp. På den här sidan kan du även ta bort tilläggen på klientsidan som tidigare har laddats upp.

Obs! Om du tar bort ett tillägg på klientsidan som har ställts in för en anpassad webbflik, applet eller global webbapplet så fungerar inte dessa appletar på rätt sätt eftersom tillägget på klientsidan har tagits bort. I Oracle CRM On Demand anges inte om ett visst tillägg på klientsidan är i bruk.

4 Klicka på Nytt.

5 Klicka på gemikonen om du vill söka efter innehållet som du vill ladda upp som ett tillägg på klientsidan. Fältet är obligatoriskt.

6 Ange följande detaljer:

■ **MIME-typ.** Denna anger medietypen för Internet. Med den här typen kan medietyperna visas korrekt i webbläsaren. Ange fullständiga detaljer för MIME-typerna. Ange en av följande beroende på filtypen:

- Text/html
- Image/jpeg
- Image/gif

- Application/x-shockwave-flash
- Text/css
- **Fil: Storlek (i byte).** Storleken på den uppladdade filen. Oracle CRM On Demand fyller i det här fältet.
- **Fil: Tillägg.** Filtillägget för den uppladdade filen. Oracle CRM On Demand fyller i det här fältet.
- **Namn.** Namnet på tillägget på klientsidan. Fältet är obligatoriskt.
- **URL-namn.** Det här värdet används för att ge URL:en ett meningsfullt namn som pekar mot tillägget på klientsidan. Följande tecken accepteras i URL-namnet: A-Z, a-z, 0-9, understreck (_) och punkt (.). Dubbla punkter (..) tillåts inte och punkten (.) får inte vara det sista tecknet i strängen. Exempel på URL-namn är: Logo_Image och Map376. Fältet bör vara så kort som möjligt. Fältet ändras bara när en användare redigerar det. Värdet i fältet URL-namn ändras därför inte om du ersätter den uppladdade filen eller om du ändrar namnet på tillägget på klientsidan. Detta innebär att du kan uppdatera, underhålla och distribuera flera versioner av tillägget på klientsidan utan att behöva konfigurera om anpassade webbflikar, anpassade webbappletar eller globala webbflikar. Om du redigerar det här fältet ändras fälten Relativ URL och Fullständig URL. Fältet är obligatoriskt.
- **Relativ URL.** Oracle CRM On Demand fyller i det här fältet. Det här värdet utgörs av den relativa URL som navigerar till tillägget på klientsidan inifrån Oracle CRM On Demand. Om det här fältvärdet ändras, och tillägget på klientsidan är distribuerat, måste du uppdatera anpassade webbflikar, anpassade webbappletar eller globala webbflikar som refererar till det här tillägget på klientsidan så att den nyligen genererade URL:en används. Det här fältvärdet ändras bara om fältet URL-namn uppdateras.
- **Fullständig URL.** Oracle CRM On Demand fyller i det här fältet. Det här värdet utgörs av den fullständiga URL som pekar mot URL:en i applikationen Oracle CRM On Demand. Om det här fältvärdet ändras, och tillägget på klientsidan är distribuerat, måste du uppdatera anpassade webbflikar, anpassade webbappletar eller globala webbflikar som refererar till det här tillägget på klientsidan så att den nyligen genererade URL:en används. Det här fältvärdet ändras bara om fältet URL-namn uppdateras.

7 Klicka på Spara.

Obs! Du kan ladda upp ett tillägg på klientsidan, men det är inte aktivt förrän du konfigurerar det i en anpassad webbflik, anpassad webbapplet eller global webbflik.

När ett tillägg på klientsidan har laddats upp genereras fälten Relativ URL och Fullständig URL i Oracle CRM On Demand. Du använder de här värdena för att associera en anpassad webbflik, anpassad webbapplet eller global webbflik med tillägget på klientsidan. Du konfigurerar de här platserna på samma sätt som du konfigurerar andra tillägg som du är värd för på dina servrar.

Så här redigerar du ett befintligt tillägg på klientsidan

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på Applikationsanpassning.
- 3 Klicka på Tillägg på klientsidan i sektionen Applikationsinställningar.
- 4 Sök efter tillägget på klientsidan som du vill redigera, på sidan Lista över tillägg på klientsidan.

5 Gör något av följande:

- Klicka i fältet Namn. Det här steget öppnar detaljsidan för klientsidan där du kan redigera tillägget på klientsidan.
- Klicka på Redigera.

6 Klicka på Spara.**7** Gör följande om du har ersatt filen för tillägget på klientsidan:

- a** Logga ut från Oracle CRM On Demand.
- b** Rensa webbläsarens cache.
- c** Logga in igen om du vill ladda ned tillägget på klientsidan så att tillägget på klientsidan laddas ned till sidan som distribuerar tillägget på klientsidan. Om du inte loggar ut från Oracle CRM On Demand och loggar in igen laddas det nya tillägget på klientsidan ned 30 dagar efter att du utförde den första nedladdningen.

Riktlinjer för att redigera tillägg på klientsidan

Betrakta följande riktlinjer:

- **Försök ha ett litet antal referenser till tilläggen på klientsidan på en sida så att prestandan inte påverkas på ett negativt sätt.**
- **Försök ha en så liten storlek som möjligt på tilläggen på klientsidan.** Undvik till exempel att använda stora bild- eller SWF-filer. Ju mindre filen är som du laddar ned som en del av tillägget på klientsidan, desto snabbare laddas sidan jämfört med större filer.
- **Försök använda så få filer som möjligt till tilläggen på klientsidan så att prestandan inte påverkas på ett negativt sätt.**
- **Låt webbläsaren cachelagra tilläggen på klientsidan.** Om du låter webbläsaren cachelagra tilläggen på klientsidan måste inte innehållet laddas ned från servrarna i Oracle CRM On Demand varje gång som en användare laddar sidan. Om tillägget på klientsidan ändras måste du rensa cachén så att sidan med tillägget laddas i Oracle CRM On Demand. Som standard cachelagras tilläggen på klientsidan i 30 dagar.
- **Försök ha få tillgångar och tillägg på klientsidan så att prestandan för aktivitetsfältet förbättras.** När du konfigurerar ett tillägg på klientsidan som ingår i en applet i aktivitetsfältet laddas aktivitetsfältet varje gång sidan förnyas.
- **Följ alla riktlinjer för webbtjänsterna när du använder tilläggen på klientsidan för att anropa webbtjänsterna.** Mer information finns i Oracle Web Services On Demand Guide.

Anpassa Min hemsida för företaget

Beroende på vilka behov som finns kan anställda på företaget vilja visa olika information på sidan Min hemsida. Du kan anpassa layouten för Min hemsida genom att ersätta standardinnehåll med innehåll som är mer relevant för de anställdas roller. Du kan t.ex. konfigurera hemsidan så att en kundtjänstrepresentant

visar nya serviceärenden istället för sektionen Nyligen skapade kundämnen som är standard för den sidan, och en anpassad serviceärenderapport istället för den standardinställda kvalitetsrapporten för säljpipeline.

När du har anpassat Min hemsida måste du tilldela hemsidelayouten till en användarroll. Alla användare med den rollen kommer att visas den anpassade versionen av Min hemsida.

Innan du börjar. Du måste välja en roll som anpassningen ska tillämpas på och måste därför konfigurera alla roller innan du startar den här proceduren. För att utföra den här proceduren måste rollen ha behörighet för att anpassa applikationer och för att administrera hemsidor.

Anpassa Min hemsida för företaget

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.

3 I sektionen Applikationsinställningar klickar du på länken Min hemsida, layout.

4 Gör något av följande på hemsideslayoutlistan:

- Klicka på knappen Ny layout om du vill skapa en ny layout.
- Klicka på Redigera eller Kopiera om du vill ändra en befintlig anpassad layout.

Guiden för hemsideslayout visas och vägleder dig genom processen.

5 I Steg 1, Layoutnamn, anger du ett namn på layouten och en beskrivning, om det behövs.

6 I Steg 2 Hemsideslayout:

- Flytta sektioner från listan Alla avsnitt till listan Tillgängliga avsnitt.

Listan Tillgängliga avsnitt innehåller de sektioner som kan läggas till på en hemsida, detta inkluderar alla anpassade rapporter som har aktiverats för att tas med på hemsidorna. Om du inte vill att en användare ska kunna lägga till en sektion på en hemsida, lämnar du den sektionen i listan Alla avsnitt.

- Flytta sektioner från listan på vänster sida till listan på höger sida och arrangera om informationen i båda listorna, om det behövs.

Lämna sektioner med dubbel bredd i listan på vänster sida. De sträcker sig automatiskt över hemsidan när den visas.

7 Klicka på Slutför.

Obs! När du har lagt till en anpassad hemsida i applikationen måste du göra den tillgänglig för användarrollen innan användare kan se den. Anvisningar finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Skapa nya teman

Temat avgör utseendet på Oracle CRM On Demand. När Oracle CRM On Demand för första gången konfigureras för ett nytt företag finns många fördefinierade teman att välja på. Standardtemat är *Oracle*. I rollhanteringsguiden kan du ange vilka roller som ska kunna skapa och hantera teman. Mer information om hur man lägger till roller finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207). Mer information om hur man specificerar teman på företagsnivå finns i [Ställa in företagsprofil och globala standardvärden](#) (på sidan 1026).

Du kan välja ett tema på företags-, roll- eller användarnivå. Det tema som anges på användarnivå har företräde, följt av det tema som angetts på rollnivå. Företagets standardtema tillämpas om inget tema anges på användarnivå eller rollnivå.

Om du uppgraderar teman från version 16 till version 17 av Oracle CRM On Demand bör du tänka på följande:

- **För nya företag.** *Oracle* är standardtemat på företagsnivå. Inget tema är valt på roll- eller användarnivå. Företagsadministratörer kan skapa nya teman och ange dem som standard. De kan också inaktivera befintliga teman så att dessa inte kan väljas av användarna.
- **För befintliga företag.** Namnen på eventuella gamla teman ersätts av följande strängar: *Oracle - Inaktuell*, *Modern - Inaktuell* eller *Klassisk - Inaktuell*. Du rekommenderas att ändra dessa gamla teman. Välj ett nytt tema och ta bort gamla teman från användarprofilerna.
- **För befintliga företag som använder logotyper och länkar.** En uppgradering påverkar inte ett inaktuellt tema som fortfarande är valt. Du bör dock inte använda gamla (inaktuella) teman, utan i stället skapa nya teman samt ange nya teman som standard på företags- eller rollnivå.

Innan du börjar För att du ska kunna skapa och redigera teman måste din användarroll ha behörigheten Hantera teman.

Genom att följa proceduren nedan kan du skapa ett eget tema i Oracle CRM On Demand.

Så här skapar du ett nytt tema i Oracle CRM On Demand

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3 I sektionen Applikationsinställningar klickar du på länken Teman.
- 4 Klicka på Nytt på sidan Teman.
- 5 Ange information för följande fält:
 - **Tema.** Ange ett namn på ditt nya tema.
 - **Visa standardlänk för hjälp.** Markera denna kryssruta om du vill att det nya temat ska visa standardlänken för hjälp.
 - **Visa standardlänk för utbildning och support.** Markera denna kryssruta om du vill att det nya temat ska visa standardlänken för utbildning och support.
 - **Beskrivning.** Ange en beskrivning av ditt nya tema.
- 6 Klicka på Spara.

Detaljsidan för temat öppnas i Oracle CRM On Demand med en dynamisk förhandsgranskning av det nya temat som är placerat till höger på skärmen. I förhandsgranskningen visas hem-, detalj- och listsidorna med det nya temat.

7 Ange information för de fält som listas i tabellen nedan.

VISA MIG

Obs! Om du vill ange nya färgkoder kan du antingen ange ett sexsiffrigt värde för varje färg, eller flytta musen över standardfärgvärdet för att visa ikonerna med färgpaletten. Klicka på palettikonerna för att välja en färg till fältet.

Allmän information	Beskrivning
Applikationsbakgrund	Det här fältet relaterar till bakgrunden i Oracle CRM On Demand, inklusive mellanrummen mellan flikar.
Applikationstext	Det här fältet relaterar till det rättsliga meddelande som står skrivet längst ned på applikationssidan samt de lodräta strecken mellan de globala länkarna och fliklänkarna.
Applikationslänkar	Det här fältet relaterar till de globala länkar som finns längst upp och längst ned i Oracle CRM On Demand, till exempel Administration, Mina inställningar, Sekretesspolicy, Användarvillkor m.fl.
Aviseringstext	Det här fältet relaterar till text som används för obligatoriska fält och försenade uppgifter.
Flikar	
Flikformat	Välj Avrundad, Staplad eller Rak på menyn.
Text på aktiv flik	Det här fältet relaterar till text som används på aktiva flikar.
Bakgrund på aktiv flik	Det här fältet relaterar till bakgrundsfärgen på den aktiva fliken.
Text på inaktiv flik	Det här fältet relaterar till text som används på inaktiva flikar.
Bakgrund på inaktiv flik - överst	Det här fältet relaterar till bakgrundsfärgen längst upp på den inaktiva fliken.
Bakgrund på inaktiv flik - längst ned	Det här fältet relaterar till bakgrundsfärgen längst ned på den inaktiva fliken.
Inaktiv flik, bakgrund, hovring	Den här fliken relaterar till den färg som visas när du placerar musen över en inaktiv flik. Den hänför sig också till färgen som används på menyfliken.
Sida	
Sidtext	Det här fältet relaterar till all text på sidan eller i popup-fönstret, t.ex. inbyggd hjälp, fältetiketter, fältvärden, sidrubriker, inaktiva länkar, sektionsrubriker i formulär, lodräta streck och punktlister.
Sidlänkar	Det här fältet relaterar till alla länkar i sidbakgrunden, exempelvis kalenderlänkar, länken Visa fullständig lista, länken Hantera listor

	m.fl.
Sidbakgrund - överst	Det här fältet relaterar till färgen på namnlisten längst upp på varje sida och i popup-fönster, exempelvis affärsmöjlighetsdetaljer. På listen finns knappar. Det här fältet styr också aktivitetsfält, relaterad lista, kalendervyn och den aktiva kalenderfliken.
Sidbakgrund - längst ned	Det här fältet är relaterat till färgen på namnlisten längst ned på varje sida och i popup-fönster, exempelvis affärsmöjlighetsdetaljer. På listen finns knappar. Det här fältet styr också aktivitetsfält, relaterad lista, kalendervyn och den aktiva kalenderfliken.
Markerad sidbakgrund	Det här fältet relaterar till färgen på markerade objekt på en sida, till exempel fält för inbyggd redigering, markerade celler i en kalender, aktuellt datum, aktiva steg i guider, projektlägesbakgrund osv.
Sidhuvud, text	Det här fältet relaterar till den textfärg som används för sidnamn, till exempel hemsidan för affärsmöjligheter.
Sidhuvud, bakgrund - överst	Det här fältet relaterar till den textfärg som används i den övre delen bakom sidnamnen.
Bakgrund för sidhuvud - längst ned	Det här fältet relaterar till den textfärg som används i den nedre delen bakom sidnamnen.
Sidrader	Det här fältet relaterar till de radfärger som används i listposter, formulärsektioner på detaljsidor, steg i guider osv.
Listor	
Listrubrik, text	Det här fältet relaterar till filterfältet och textfärgen på sidfotsområdet i listor.
Listrubrik, bakgrund	Det här fältet refererar till bakgrundsfärgen på filterfältet och listsidfoten som innehåller listnavigeringsikonerna.
Kolumnrubrik, text	Det här fältet relaterar till den textfärg som används i kolumnrubriker.
Kolumnrubrik, bakgrund	Det här fältet relaterar till bakgrundsfärgen i relaterade listor, fullständiga listor osv.

- 8** (Valfritt) Om du vill lägga till anpassade globala länkar till ditt tema klickar du på Ny i sektionen Globala länkar.

Sidan för länkkredigering öppnas.

- 9** Ange följande information:

- **Länk.** Ange namnet på den globala länk som du vill lägga till i temat.
- **Typ.** Välj Sidhuvud eller Sidfot på menyn, beroende på om du vill placera den globala länken längst upp eller längst ned på sidan.
- **Länk, URL.** Ange webbadressen för din globala länk.
- **Länkordning.** Ange ett värde för att fastställa länkordningen. Om du till exempel anger nummer ett, är länken den första av dina globala länkar.

- 10** (Valfritt) Om du vill lägga till en särskild logotyp i ditt tema klickar du på Lägg till logotyp i sektionen Logotyp.

Sidan Redigera Logotyp öppnas.

- 11** Klicka på Bläddra för att leda reda på den bild som du vill använda som sidhuvudlogotyp i temat.

Obs! De bilder som du laddar upp för att använda som sidhuvudlogotyp ska ha följande filformat: JPEG, JPG, PNG eller GIF. Sidhuvudlogotypen måste vara cirka 70 pixlar hög och 1 680 pixlar bred. Du måste ha tillåtelse att använda och ladda upp bilden som du vill använda i temat.

- 12** Ange följande information:

- **Namn.** Ange namnet på den logotyp som du vill lägga till i temat.
- **Logotyp.** Välj Sidhuvud eller Sidfot på menyn, beroende på om du vill placera logotypen längst upp eller längst ned på sidan. Om du väljer Sidhuvud kommer sidhuvudlogotypen att hamna i bakgrunden bakom länkarna och flikarna. Om du väljer Sidfot hamnar sidfotslogotypen vid länkarna längst ned i applikationen. Sidfotslogotypen får vara högst 200 pixlar bred.

- 13** Klicka på Spara.

Obs! Du måste logga in och sedan ut ur Oracle CRM On Demand igen för att kunna förhandsgranska den nya logotypen som du lade till i temat.

Aktivera anpassade rapporter för Min hemsida

Du kan specificera anpassade rapporter som kan läggas till i en anpassad layout av Min hemsida. Dessa anpassade rapporter visas sedan i listan Tillgängliga sektioner i steg 2 i guiden för hemsidelayout. Mer information om anpassning av Min hemsida finns i [Anpassa Min hemsida för företaget](#) (på sidan 1125).

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste de anpassade rapporter som du vill aktivera på Min hemsida vara sparade. Din roll måste ha behörighet för att anpassa applikationer och administrera hemsidor.

Så här specificerar du en anpassad hemsidesrapport

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3** I sektionen Applikationsinställningar klickar du på länken Min hemsida, anpassade rapporter.
- 4** Klicka på Ny hemsidesrapport i listan Min hemsida, anpassade rapporter.
- 5** Ange namnet på den anpassade rapporten i fältet Namn.
- 6** Välj Enkel eller Dubbel i fälten Höjd och Bredd.

Om du vill att rapporten ska sträcka sig över hela hemsidan från vänster till höger anger du bredden till Dubbel. Om du anger höjden till Dubbel blir rapporten dubbelt så hög som de övriga sektionerna på hemsidan.

- 7** Om det behövs markerar du kryssrutan Kör rapport omedelbart.

Om du markerar den här kryssrutan körs rapporten automatiskt och användarna behöver inte klicka på en länk för att uppdatera den.

- 8** Ange sökvägen till rapporten i fältet Rapportväg.

Du kan kopiera rapportsökvägen från fönstret Öppna analys. Så här kopierar du den:

- a** Klicka på knappen Öppna analys på sidan Komma igång med Answers.

- b** Välj en rapport.

- c** Kopiera värdet i fältet Objekt.

Till exempel:

Delad mapp: Fördefinierad analys/Säljfas, historikanalys: Senaste månadens försäljningsrapport

- 9** Klicka på Spara.

Byta namn på posttyper

Standardnamnen på posttyperna i applikationen är kanske inte samma namn som brukar användas i ditt företag för vissa typer av poster. Om du vill använda en annan terminologi som dina användare är mer bekant med, kan du ändra namnen så att de uppfyller dina specifika krav.

När du byter namn på en posttyp visas det nya namnet på de flesta ställen i applikationen, till exempel:

- Flikar och knappar
- Listrutor
- Fördefinierade filtrerade listor, till exempel listan Alla konton på hemsidan för konto
- Namnlistor på sidor, till exempel på detalj- och listsidor för poster
- Sektionen Skapa i åtgärdsfältet
- Namn på sidsektioner
- E-postmeddelande om posttilldelning
- Namn på anpassade sidsektioner

Du kan till exempel ändra visningsnamnet Konto till Företag. Fliken Konto blir då Företag och övriga sektionsnamn ändras därefter.

Det finns emellertid flera ställen där det nya namnet inte visas. Om du ändrar några namn måste du informera användarna om att de nya namnet inte visas i:

- Namn på anpassade filtrerade listor
- Namn på anpassade fält
- Rapporter och analyser
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Oracle PIM Sync On Demand
- Hjälpssidor

Obs! Visningsnamn får bestå av högst 50 tecken.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Så här byter du namn på en posttyp

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3** I sektionen Applikationsinställningar klickar du på länken Anpassa posttyper.
- 4** Skriv de nya namnen på lämplig rad på sidan Anpassa posttyper. Du måste ange samtliga tre variationer som ska användas i applikationen på lämpliga platser i gränssnittet: Visningsnamn/singular, Visningsnamn/plural och Visningsnamn/kort.

Obs! Visningsnamn/kort visas på flikarna och bör därför inte vara längre än 15 tecken.

- 5** (Valfritt) Markera kryssrutan Markera för översättning om du vill ange att ett uppdaterat namn behöver översättas till andra språk som är aktiverade för ditt företag.

Obs! Om du vill att det uppdaterade namnet ska visas på andra aktiverade språk markerar du kryssrutan Markera för översättning. På de andra språken (eller när du väljer ett annat språk från listrutan Översättningsspråk på den här sidan) visas det uppdaterade namnet med blå text och parenteser tills du manuellt fyller i de nya översättningarna. På så sätt kan du hitta termer som måste översättas. Om du inte markerar Markera för översättning står de gamla översatta visningsnamnen kvar oförändrade.

- 6** Så här fyller du i översättningen av det nya namnet:
 - a** Välj det språk du vill fylla i en översättning för från listrutan Översättningsspråk.
 - b** Skriv översättningen i lämpligt visningsnamnfält och klicka på Spara.
 - c** Klicka på länken när du vill återgå till sidan du just uppdaterat och välj språket igen, om det behövs. Det översatta namnet visas med svart text i kolumnen Visningsnamn.

Ändra ikon för en posttyp

Du kan ändra den ikon som är associerad med en posttyp och som visas på flikar och i sektionen Skapa i åtgärdsfältet.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att anpassa applikationen.

Så här ändrar du ikonen för en posttyp:

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3 I sektionen Applikationsinställningar klickar du på länken Anpassa posttyper.
- 4 På sidan Anpassa posttyper klickar du på ikonen Sökning i fältet Ikon för posttypen.
- 5 Välj en ikon i fönstret.
- 6 Klicka på Spara.

Lägga till posttyper

Du kan lägga till anpassade posttyper för företaget. Du kanske vill att personalen ska kunna använda en flik som heter Order. Om du vill lägga till en ny posttyp kan du byta namn på och konfigurera en av de anpassade posttyperna i Oracle CRM On Demand.

Anpassade posttyper måste göras tillgängliga för företaget av kundtjänst. Vänd dig till kundtjänst för att få mer information om hur du ställer in anpassade posttyper för företaget.

När du ska lägga till en posttyp i applikationen följer du följande övergripande steg:

- 1 Byt namn på någon av de anpassade posttyperna som uppfyller dina krav.
- 2 Lägg upp fält för posttypen. Ange vilka fält som ska visas på detaljsidan för den nya posttypen. En uppsättning fält inkluderas automatiskt på sidan Fältinställningar. Du kan byta namn på och använda dessa fält samt skapa anpassade fält efter önskemål.
- 3 Skapa sidlayouter för den anpassade posttypen efter behov.
- 4 Se till att lämpliga användarroller får tillgång till de nya sidlayouterna och tillhörande sektioner med information.

Varje ny posttyp som du lägger till visas i följande områden:

- Sektionen Skapa i åtgärdsfältet
- Sektionen Sök i åtgärdsfältet
- På en flik på posthemsidan (en standardikon visas på fliken tillsammans med namnet)

Den nya posthemsidan innehåller två sektioner som standard: sektionen Listor och sektionen Nyligen visade. Du måste lägga upp fält, sidlayouter (detalj- och redigeringssidor), med mera, för varje posttyp som du lägger till.

I allmänhet fungerar nya posttyper på samma sätt som de posttyper som finns som standard. Du kan lägga upp fält, sidlayouter och listsidor för dem. Varje ny posttyp innehåller dessutom en standarduppsättning fält, inklusive tre fält som man kan göra sökningar på (namnfältet och två snabbsökningsfält) och åtta fält som du kan filtrera eller sortera.

Det går dock inte att använda nya posttyper i följande sammanhang:

- tilldelningshanteraren
- prognostisering
- verifikationskedjor
- standardgrupptilldelning (de kan inte delas mellan grupper)

Nya posttyper har dessutom följande begränsningar:

- Nya posttyper kan inte innehålla landsspecifika adressgrupper.
- Som standard är endast fältet Namn obligatoriskt i nya posttyper.
- Ingen kontroll av dubletter görs för en ny posttyp.

Information om hur du använder webbtjänster med nya posttyper finns i [Ladda ned WSDL och schemafiler](#) (på sidan 1498).

Innan du börjar. Lägg märke till följande:

- De anpassade posttyperna måste läggas upp för företaget av kundtjänst. Vänd dig till kundtjänst för att få mer information.
- Om du vill utföra den här proceduren måste du ha behörighet att både anpassa applikationen och att anpassa applikationen för det anpassade objekt som du använder för den nya posttypen. Det finns separata behörigheter för posttyperna Anpassat objekt 01, 02 och 03, till exempel Anpassa applikation: Hantera anpassat objekt 01. För övriga anpassade posttyper avser varje behörighet en grupp av anpassade objekt, till exempel Anpassa applikation - hantera anpassade objekt 04-10.

Så här lägger du till en posttyp:

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Applikationsanpassning klickar du på länken Applikationsanpassning.
- 3** I sektionen Applikationsinställningar klickar du på länken Anpassa posttyper.
- 4** Fyll i information på raden för den anpassade posttypen som du använder, till exempel Order.

Mer information finns i [Ändra namn på posttyper](#) (finns "Byta namn på posttyper" på sidan 1131). När du har bytt namn på posttypen visas den med sitt nya namn i sektionerna Posttyper, inställningar på sidan Applikationsanpassning och ersätter då länken till den anpassade posttypen.

- 5** Klicka på Spara.

- 6 I sektionen Posttyper, inställningar på sidan Applikationsanpassning klickar du på länken för den nya posttypen.
- 7 I sektionen Fälthantering klickar du på länken Fältinställningar.
- 8 Gör sedan följande på sidan Fältinställningar:
 - (Rekommenderas) Klicka på Ändra namn på fält och byt namn på fältet Namn.
Fältet Namn är det fält som visas i systemet för den aktuella posttypen. Det visas under Borttagna poster, i sektionen Nyligen visade i åtgärdsfältet och i fönstret Sökning.
Överallt i applikationen har varje posttyp ett fält som heter Namn och som föregås av posttypen (Kontonamn, Affärsmöjlighetsnamn, osv.) Om du lägger till fliken Order kan du därför byta namn på fältet Namn till Ordernamn.
 - Klicka på Nya fält och lägg till anpassade fält.
Samma begränsningar gäller för dessa posttyper som för anpassade fält på standardposttyperna.
 - Klicka på Ändra namn på fält och ange de fält som sökningen ska göras efter för den här posttypen. Fyll i raderna Snabbsökning 1 och Snabbsökning 2 med önskade fältnamn. Om företaget använder Målgruppssökning visas dessa fält i sektionen Sök i åtgärdsfältet.
Om du till exempel lägger till fliken Order kanske du vill ha fältet Ordernummer som ett av dessa snabbsökningsfält. När en anställd väljer Order i sektionen Sök visas då fältet Ordernummer som ett av de fält som det går att göra sökningar på.
 - Klicka på Ändra namn på fält och ange de fält som ska visas som kolumnrubriker i listor. Fyll i raderna med index med önskade fältnamn. Det anger vilka fält som kan användas för att sortera och filtrera poster.
- 9 Lägg upp redigerings- och detaljsidor för den nya posttypen.
Du kan lägga till fält på postens redigeringsidor, gruppera fälten i olika sektioner och byta namn på sektionerna.
Om du vill skapa relationer till andra posttyper lägger du till fälten (Konto, Kontakt, Affärsmöjlighet, osv.) på sidlayouterna. Då skapas ikonerna Sökning intill fältet och användarna kan länka befintliga poster till den nya posttypen.
Du kan lägga till sektioner med relaterad information på detaljsidorna.
Om du lägger till Team som en sektion med relaterad information kan användarna dela posten med sina teammedlemmar.
Obs! Sektionen Team kan användas med posttyperna Anpassat objekt 01, 02 och 03. Den kan inte användas med andra anpassade posttyper.
Instruktioner för detta finns i [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090).
- 10 (Valfritt) Lägg till den nya posttypen som ett fält på andra posters redigeringsidor eller som en sektion med relaterad information på andra detaljsidor.
- 11 Lägg till sidlayouten i de användarroller som behövs. Instruktioner finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Om många-till-många-relationer för anpassade objekt](#) (på sidan 1139)

Om fält, urvalslistor och mått

I applikationen kan du inte ändra fältnamn eller värden i urvalslistor som används för prognoser och rapporter. I vissa fördefinierade listor, till exempel listor på hemsidor, används dock poster som finns i urvalslistor. I applikationen används den underliggande, språkoberoende koden för att fastställa vilka poster som ska ingå i standardlistorna. Du kan därför byta namn på värden i urvalslistor och fält utan att det påverkar dessa listor.

Obs! I Oracle CRM On Demand (standardapplikationen) anges prioriteten för uppgifter i uppgiftslistorna med pilar. En uppil anger prioriteten 1-Hög, ingen pil anger prioriteten 2-Medel och en nedpil anger prioriteten 3-Låg.

Om du ändrar urvalslistornas standardvärden för fältet Prioritet för aktivitetsposten visas kanske inte pilar i fältet Prioritet i uppgiftslistorna.

Om bilagekonfigureringar

Beroende på posttypen kan filer bifogas med poster på följande sätt:

- Via det bilagerelaterade objektet i överordnade poster
- Via bilagefält

Om konfigurering av det bilagerelaterade objektet

I posttyper som stöder det förkonfigurerade bilagerelaterade objektet kan du konfigurera sidlayouter och användarroller på så sätt att användarna kan länka flera bilagor till en överordnad post. Varje bilageobjekt kan innehålla antingen en fil eller en URL. När du vill tillåta användare att bifoga filer och URL:er måste du konfigurera sidlayouter och användarroller så här:

- Sektionen Bilagor måste vara tillgänglig som en relaterad informationssektion i sidlayouten för den överordnade posttypen.
- Användarrollen måste ha nödvändiga behörigheter för posttypen Bilaga.
- Åtkomstprofilerna för användarrollen måste ha rätt behörighet till den bilagerelaterade posttypen i åtkomstinställningen för den överordnade posttypen.

Mer information om hur du anpassar sidlayouter finns i [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090) och [Ange dynamiska sidlayouter](#) (på sidan 1106). Mer information om hur du konfigurerar användarroller och åtkomstprofiler finns i [Användarhantering och åtkomstkontroller](#) (på sidan 1141).

Följande posttyper stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor:

- Konto

- Aktivitet
- Kampanj
- Kontakt
- Anpassade objekt 01, 01 och 03
- Återförsäljare
- Fond
- Finansieringsbegäran
- Hushåll
- Kundämne
- Affärsmöjlighet
- Partner
- Medlemskap i program
- Serviceärende
- Lösning

Det går också att länka bilagor till aviseringposter och säljstegposter.

Obs! När en användare tar bort en överordnad post som det har kopplats bilagor till via det förkonfigurerade bilagerelaterade objektet raderas också bilagorna.

Företagsadministratörer kan visa information om bilagor som har lagts till via det förkonfigurerade bilagerelaterade objektet. Mer information finns i [Hantera företagets bilagor](#) (på sidan 1516).

Om konfiguration av bilagefält

Bilagefält gör att användare kan bifoga en fil med en post. Fälten går att använda till följande posttyper:

- Anpassade objekt 1, 2, 3, 4 och högre
- Lagerkontrollrapport
- Provtransaktion

Följande posttyper stöder också bilagefält. De kan emellertid bara användas som relaterade objekt enligt följande:

- Ackrediteringsbilaga

Posttypen Ackrediteringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Ackreditering.

- Ansökningsbilaga

Posttypen Ansökningsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Ansökning.

- Certifieringsbilaga

Posttypen Certifieringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Certifiering.

■ Kursbilaga

Posttypen Kursbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Kurs.

■ Examensbilaga

Posttypen Examensbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Examen.

■ Bilaga för finansieringsbegäran

Posttypen Bilaga för finansieringsbegäran kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Finansieringsbegäran.

■ Bilaga för partnerprogram

Posttypen Bilaga för partnerprogram kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Partnerprogram.

■ Försäkringsbilaga

Posttypen Försäkringsbilaga kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Försäkring.

■ Bilaga för begäran om särskild prissättning

Posttypen Bilaga för begäran om särskild prissättning kan bara göras tillgänglig som ett relaterat objekt i posttypen Begäran om särskild prissättning.

Obs! I dessa konfigurationer raderas inte de länkade posterna och bilagefilerna från Oracle CRM On Demand-databasen när den överordnade posten tas bort. Om en användare till exempel tar bort en finansieringsbegäranpost raderas inte eventuella kopplade bilageposter för finansieringsbegäranden och filer som har bifogats posterna.

Vissa av posttyperna är branschspecifika eller specifika för Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition och finns eventuellt inte i din version av Oracle CRM On Demand.

I vissa posttyper visas bilagefälten i standardsidlayouten i Oracle CRM On Demand. Du kan visas bilagefälten i detaljsidlayouter för alla de uppräknade posttyperna. Det finns tre bilagefält:

- **Bilaga.** I fältet visas inledningsvis ett gem på postredigeringsidan. När en fil har laddats upp innehåller fältet namnet och storleken för bilagefilen på postdetaljsidan. På postredigeringsidan innehåller fältet också ett gem samt ett X som används när filen ska tas bort. Om du vill att användare ska kunna bifoga en fil med en post måste du visa fältet i sidlayouten. Det går inte att använda fältet som ett sökfält eftersom filnamnet och filstorleken i fältet är beräknade värden.
- **Bilaga: Filnamn.** Fältet är skrivskyddat och det visar automatiskt namnet på filen som användaren laddar upp. Det går att använda fältet som sökfält. Det är valfritt att visa fältet.
- **Bilaga: Storlek (i byte).** I fältet visas storleken på bilagan. Det är valfritt att visa fältet.

Mer information om hur du anpassar sidlayouter finns i [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090) och [Ange dynamiska sidlayouter](#) (på sidan 1106).

Om konfiguration av anpassade objekt och bilagefält

Du kan konfigurera anpassade objekt på olika sätt:

- Du kan konfigurera en Anpassat objekt-posttyp som en posttyp som är relaterad till en annan posttyp. (Posttyperna för anpassade objekt går att använda som relaterade posttyper i de flesta huvudposttyper i Oracle CRM On Demand.)

I en sådan konfiguration är det en en-till-många-relation mellan den överordnade posten och den länkade posttypen. När ett bilagefält visas i den länkade posttypen gör konfigurationen att användare kan länka flera bilagor (en till varje underordnad post) till den överordnade posten.

Du kan till exempel visa bilagefält på detaljsidan för Anpassat objekt 4 och sedan byta namn på objektet till *Målsättningsbilaga*. Sedan kan du göra den nya posttypen Målsättningsbilaga tillgänglig som en relaterad informationssektion i posttypen Målsättning.

- Du kan konfigurera Anpassat objekt-posttyper som många-till-många-relationer med andra posttyper. Mer information finns i [Om många-till-många-relationer för anpassade objekt](#) (på sidan 1139).
- Du kan konfigurera en Anpassad objekt-posttyp på så sätt att den används som en bilageposttyp och göra den tillgänglig som en posttyp på den översta nivån med egna flikar, hemsidor och så vidare.

En sådan konfiguration kan användas när användare ska ha tillgång till litteratur som många användare är intresserade av. Den kan också göra att användare kan söka efter bilagor som har laddats upp till poster med den anpassade bilageposttypen.

På samma sätt som med andra posttyper måste du se till att användare har rätt åtkomstnivåer i användarrollerna och åtkomstprofilerna för att de ska kunna arbeta med posttyperna där bilagefält används. Mer information om hur du kan konfigurera användarroller och åtkomstprofiler finns i [Användarhantering och åtkomstkontroller](#) (på sidan 1141).

Obs! Om en posttyp för ett anpassat objekt har konfigurerats som en post som är relaterad till en annan posttyp raderas inte de anpassade objektposterna och de bifogade filerna från Oracle CRM On Demand-databasen när den överordnade posten tas bort. I det tidigare exemplet där posttypen *Målsättningsbilaga* länkades till posttypen Målsättning raderas inte Målsättningsbilaga-posterna och de bifogade filerna om en användare tar bort den överordnade posten Målsättning.

Om många-till-många-relationer för anpassade objekt

Som standard är alla relationer mellan Anpassat objekt 01, 02 och 03 och andra posttyper många-till-många. För alla andra posttyper för anpassade objekt (till exempel Anpassat objekt 04) är relationer mellan posttypen för anpassade objekt och valfri annan posttyp (vilket inkluderar andra posttyper för anpassade objekt) som standard en-till-många.

Du kan skapa många-till-många-relationer för posttyper för anpassade objekt genom att använda en annan posttyp för anpassade objekt som en snittabell.

Exempel på hur en många-till-många-relation skapas

Ditt företag äger och hanterar konferenscentrum och tillhandahåller lokaler och hjälpmedel till andra företag, statliga myndigheter och så vidare. Du vill använda en posttyp för anpassade objekt för att spåra information om händelser och en annan posttyp för anpassade objekt för att bevaka information om rummen som används för de olika händelserna. Vart och ett av rummen används för många händelser och de enskilda händelserna kan ta ett antal rum i anspråk. Du behöver därför en många-till-många-relation mellan posttyperna.

När du skapar många-till-många-relationen kan du använda en tredje posttyp för anpassade objekt som snittabell för att bevaka information om de enskilda rumsbokningarna eller sessionerna. Du kan sedan skapa en-till-många-relation mellan rum och sessioner och en-till-många-relation mellan händelser och sessioner, så att du får en många-till-många-relation mellan rum och händelser.

I följande procedur beskrivs hur du konfigurerar posttyperna och relationerna för det här exemplet. Anpassat objekt 04, 05 och 06 används för de nya posttyperna.

Så här konfigurerar du en många-till-många-relation

- 1** Om posttyperna för anpassade objekt som du vill använda inte finns upplagda för ditt företag kan du kontakta kundtjänsten och låta lägga upp dem.
- 2** När kundtjänsten har lagt upp de anpassade objekten kan du byta namn på posttyperna Anpassat objekt 04, 05 och 06 till Rum, Händelse och Session.
Information om hur du byter namn på posttyperna finns i [Byta namn på posttyper](#) (på sidan 1131).
- 3** För användarroller som kräver åtkomst till de nya posttyperna anger du den nödvändiga åtkomstnivån i Steg 2 Åtkomst, posttyper i rollhanteringsguiden. (Den nödvändiga åtkomstnivån bestäms av dig, baserat på användarbehörigheter.)
Information om hur du lägger upp användarroller finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).
- 4** Konfigurera åtkomstprofilen för de nya posttyperna för alla användarroller som kräver åtkomst till dem.
Du måste åtminstone göra följande inställningar:
 - Bevilja visningsåtkomst till den nya sessionsrelaterade informationssektionen för den nya posttypen Rum.
 - Bevilja visningsåtkomst till den nya sessionsrelaterade informationssektionen för den nya posttypen Händelse.Mer information om hur du lägger upp åtkomstprofiler finns i [Konfigurera åtkomstprofiler](#) (finns "[Ställa in åtkomstprofiler](#)" på sidan 1199).
- 5** Skapa nya sidlayouter för de nya posttyperna:
 - Inkludera den nya posttypen Session som en relaterad informationssektion i detaljsideslayouten för den nya posttypen Rum.
 - Inkludera den nya posttypen Session som en relaterad informationssektion i detaljsideslayouten för den nya posttypen Händelse.Mer information om hur du skapar sidlayouter finns i [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090).
- 6** Tilldela sidlayouterna som du skapade i Steg 6 i rollhanteringsguiden för alla användarroller som kräver åtkomst till de nya posttyperna.
Information om hur du lägger upp användarroller finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Obs! Utöver konfigurationsändringarna som beskrivs i föregående procedur kan du anpassa de nya posttyperna på samma sätt som du anpassar andra posttyper. Information om hur du anpassar posttyper finns i [Sidan Applikationsanpassning för posttyper](#) (på sidan 1063).

Användarhantering och åtkomstkontroller

Det här avsnittet innehåller information om hur du hanterar användare och styr åtkomsten.

Innan du börjar. Gör följande:

- Se till att du har rätt behörigheter i din användarroll:
 - Din roll måste innehålla behörigheten Hantera användare och åtkomst eller Hantera användare inom partnerorganisationen.
Obs! Användare som har behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen kan bara ställa in användare i sin egen partnerorganisation.
 - När du vill lägga upp användare, grupper, profiler och roller på ditt företag måste din roll ha behörigheten Hantera användare och åtkomst.
 - När du vill lägga upp grupper måste din roll ha behörigheten Hantera grupper.
 - För att du ska kunna lägga upp distrikt för ditt företag måste din roll ha behörigheten Hantera distrikt.
- Jämför antalet licenser med antalet användare som måste vara aktiva. Endast aktiva användare kan öppna Oracle CRM On Demand. Det totala antal aktiva användare får inte överstiga antalet licenser för ditt företag. Mer information om hur du kontrollerar licenser finns i [Kontrollera status för licenser och aktiva användare](#) (på sidan 1038).
- Läs bakgrundsinformation om roller och åtkomstprofiler. Mer information finns i följande avsnitt:
 - [Rollhantering](#) (på sidan 1202)
 - [Riktlinjer för roller](#) (på sidan 1203)
 - [Hantering av åtkomstprofil](#) (på sidan 1167)
 - [Om åtkomstnivåer för primära posttyper](#) (på sidan 1179)
 - [Om åtkomstnivåer för relaterade posttyper](#) (på sidan 1180)
 - [Exempel på åtkomstnivåberäkningar](#) (på sidan 1188)
- Bestäm vilka profiler du vill använda för att hantera dataåtkomst för grupper, roller och team.
- Bestäm vilken roll varje användare ska tilldelas och till vem varje användare ska rapportera. Om din organisation behöver ytterligare roller för att klara hanteringen av flera olika affärgrenar kan du själv skapa nya efter behov.

Den samlade uppläggningsen av alla användarna på ditt företag definierar ditt företags rapporteringshierarki och säljkvoter.

Du måste ange en användarroll för varje enskild användare på ditt företag. En användares roll och associerade åtkomstprofil avgör medarbetarens åtkomst till flikar, funktioner och poster. De avgör också vilka sidlayouter medarbetaren ser när han eller hon använder applikationen.

Klicka på ett ämne om du vill ha instruktioner om hur du hanterar användare, åtkomstprofiler, roller, anpassade grupper och grupper:

- [Ställa in användare](#) (på sidan 1144)
- [Ställa in användarnas säljkvoter](#) (på sidan 1155)
- [Ställa in standardgrupper per posttyp för en användare](#) (på sidan 1155)

- [Ändra en användares användar-id](#) (på sidan 1156)
- [Återställa en användares lösenord](#) (på sidan 1157)
- [Granska inloggningsaktivitet för en användare](#) (på sidan 1157)
- [Granska säkerhetsrelaterade aktiviteter för användare](#) (på sidan 1158)
- [Lägga till ombud för användare \(Administratör\)](#) (på sidan 1159)
- [Skapa lagerperioder för användare](#) (på sidan 1160)
- [Avaktivera användare](#) (finns "[Inaktivera användare](#)" på sidan 1161)
- [Ställa in partneradministratörer \(administratör\)](#) (på sidan 1162)
- [Ställa in användare \(partners\)](#) (på sidan 1163)
- [Ändra en användares användar-id \(partner\)](#) (på sidan 1165)
- [Återställa en användares lösenord \(partner\)](#) (på sidan 1166)
- [Inaktivera användare \(partner\)](#) (på sidan 1167)
- [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199)
- [Lägga till roller](#) (på sidan 1207)
- [Konfigurera grupper](#) (på sidan 1220)
- [Verifiera gruppkonfiguration för administratörsrollen](#) (på sidan 1221)
- [Skapa grupp typer och gruppanvändarroller](#) (på sidan 1225)
- [Skapa grupper och grupphierarkier](#) (på sidan 1226)
- [Associera användare med grupper](#) (på sidan 1228)
- [Skapa åtkomstprofiler för grupper](#) (på sidan 1231)
- [Aktivera grupper för ditt företag](#) (på sidan 1232)
- [Aktivera grupper för användare och användarroller](#) (på sidan 1233)
- [Lägga till grupper i sidlayouter för postdetaljer](#) (på sidan 1235)
- [Tilldela grupper poster](#) (på sidan 1236)
- [Ställa in grupper](#) (på sidan 1243)
- [Ställa in distrikt](#) (på sidan 1245)

Tips! Det kan vara klokt att lägga upp en testanvändare för varje roll. Aktivera sedan testanvändarna och kontrollera att konfigurationerna lagts upp korrekt innan du aktiverar övriga användare. Aktivera inte några andra användare förrän du genomfört alla användarinställningsaktiviteter, inklusive anpassningen av åtkomstbehörigheter, rollayouter, rapporterings- och datadelningshierarkier, arbetsflöden och andra affärsprocesser. Glöm inte att avaktivera testanvändarna när testningen är klar.

Användarhantering

En användare är en enhet inom Oracle CRM On Demand med eller utan förmåga att interagera med Oracle CRM On Demand. Exempelvis kan en användare vara en medarbetare i ditt företag, en partner eller en extern applikation. Användare kan vara aktiva eller inaktiva. Aktiva användare kan interagera med Oracle CRM On Demand, men det kan inte inaktiva användare. För att interagera med Oracle CRM On Demand måste en aktiv användare vara autentiserad enligt företagets regler för inloggning och lösenord. Mer information om regler för inloggning och lösenord finns i [Om regler för inloggning och lösenord](#) (finns "[Om policyer för inloggning och lösenord](#)" på sidan 1038).

Varje användare har en tilldelad roll. Samma roll kan tilldelas flera användare. En roll i Oracle CRM On Demand liknar en affärsroll som en användare har i en organisation, t.ex. som säljchef eller serviceansvarig. I din organisation ger din affärsroll dig vissa behörigheter som är unika för rollen. På liknande sätt definierar rollerna i Oracle CRM On Demand följande:

- Vilka funktioner Oracle CRM On Demand som användaren har behörighet att använda
- Den uppsättning med behörigheter som användaren får för att arbeta med skyddad information
- Användargränssnittsinställningarna som visar information

Mer information om roller finns i [Rollhantering](#) (på sidan 1202). Utför följande åtgärder för att hantera användare:

- [Ställa in användare](#) (på sidan 1144)
- [Ställa in användarnas säljkvoter](#) (på sidan 1155)
- [Ändra en användares användar-id](#) (på sidan 1156)
- [Återställa en användares lösenord](#) (på sidan 1157)
- [Granska inloggningsaktivitet för en användare](#) (på sidan 1157)
- [Granska säkerhetsrelaterade aktiviteter för användare](#) (på sidan 1158)
- [Lägga till ombud för användare \(Administratör\)](#) (på sidan 1159)
- [Skapa lagerperioder för användare](#) (på sidan 1160)
- [Avaktivera användare](#) (finns "[Inaktivera användare](#)" på sidan 1161)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om användarhantering:

- [Om användarsidlayouter](#) (på sidan 1153)
- [Om användardelegering](#) (på sidan 1158)
- [Användarfält](#) (på sidan 1146)
- [Visa verifikationskedjor för poster](#) (på sidan 107)
- [Anpassa verifikationskedja](#) (på sidan 1103)

Ställa in användare

När du ställer in en användare kräver följande fält särskild uppmärksamhet eftersom de är avgörande för vad användaren kan komma åt, visa och göra:

■ Status

När du först ställer in en användare kan du ge honom eller henne åtkomst till Oracle CRM On Demand direkt genom att ställa in hans eller hennes status på Aktiv samt välja lämpligt alternativ i användarposten så att nödvändig inloggningsinformation skickas till användaren när du sparar användarposten i Oracle CRM On Demand.

Om du däremot inte vill att användaren ska få åtkomst till Oracle CRM On Demand förrän vid ett senare tillfälle skapar du användarposten och ställer in användarens status till Inaktiv. När du senare vill ge användaren åtkomst till Oracle CRM On Demand ändrar du hans eller hennes status till Aktiv och använder funktionen för att återställa lösenord för att skicka nödvändig inloggningsinformation till honom eller henne via e-post.

■ Rapporterar till

Rapporteringsstrukturen bestämmer vilka poster cheferna har tillgång till. Den bestämmer också vilka data som ska inkluderas i beräkningar för prognoser samt rapporter för chefer.

Tips! Mata in användare som är högst i hierarkin först.

■ Roll

Användarens roll avgör hans eller hennes tillgång till flikar, funktioner, poster och sidlayouter.

Obs! Du kan importera användarposter med hjälp av importguiden. Mer information om det här alternativet finns i [Import- och exportverktyg](#) (på sidan 1320).

Om inloggningsinformation för nya användare

Om en ny användare vill logga in i Oracle CRM On Demand måste han eller hon ha en tillfällig URL för Oracle CRM On Demand och ett tillfälligt lösenord. Du kan ställa in Oracle CRM On Demand så att inloggningsinformationen skickas till användaren när du skapar användarkontot eller så gör du det vid ett senare tillfälle.

- Om du vill skicka inloggningsinformationen när du skapat användarkontot markerar du kryssrutan för e-post i användarposten innan du sparar användarposten för första gången.

Beroende på om du använder knappen Snabbtillägg eller knappen Lägg till användare när du skapar användarposten har kryssrutorna för e-post följande namn:

- kryssrutan E-post på sidan Snabbtillägg
- kryssrutan Skicka tillfälligt lösenord med e-post när jag klickar på Spara på redigeringsidan för användare.

Observera att du måste markera kryssrutan innan du sparar posten för första gången om du vill att informationen omedelbart ska skickas till användaren. Inloggningsinformationen skickas till användaren via e-post uppdelad på två olika e-postmeddelanden:

- ett e-postmeddelande innehåller en tillfällig URL
- det andra e-postmeddelandet innehåller ett tillfälligt lösenord och detaljer om användarens inloggnings-id.

- Om du vill skicka inloggningsinformationen till användaren vid ett senare tillfälle markerar du inte kryssrutan för e-post när du skapar användarposten.

När du sedan vill skicka inloggningsinformationen till användaren klickar du på knappen Återställ lösenord i användarposten i Oracle CRM On Demand. När du klickar på knappen Återställ lösenord skickas inloggningsinformationen till användaren via e-post uppdelad på två olika e-postmeddelanden:

- ett e-postmeddelande innehåller en tillfällig URL
- det andra e-postmeddelandet innehåller ett tillfälligt lösenord.

I det här fallet finns det inga detaljer om användarens inloggnings-id i e-postmeddelandet.

Om borttagning av användare

Du får inte ta bort användare. När en person slutar på företaget ändrar du i stället hans eller hennes status till Inaktiv.

Innan du börjar. För att du ska kunna konfigurera användare, grupper, profiler och roller på ditt företag måste din roll ha behörigheten Hantera användare och åtkomst.

Konfigurera en användare

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 4 På sidan Användarlista gör du något av följande:
 - Klicka på Ny användare om du vill lägga till en användare.
 - Om du vill lägga till flera användare snabbt klickar du på Snabbtillägg.

Sidan Snabbtillägg öppnas där du kan ange nödvändig begränsad information för varje användare. Till exempel kan du inte ange rapporteringshierarki här.

Obs! Du kan inte använda metoden Snabbtillägg om du har definierat andra nödvändiga användarfält utöver de som finns på sidan Snabbtillägg.

När du har angett information i fönstret Snabbtillägg klickar du på Spara. Sidan Användarlista öppnas då.

 - Om du vill redigera en användares information klickar du på användarens efternamn och på sidan Användardetalj klickar du på Redigera.
- 5 På sidan Användare, redigera fyller du i information. Mer information finns i [Användarfält](#) (på sidan 1146).
- 6 Spara posten.

Tips! Du kan begränsa antalet användarposter som visas genom att skapa filtrerade listor. Anvisningar finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 71).

Öppna en filtrerad lista för användare

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 4 Välj ett alternativ från rullgardinsmenyn på sidan Användarlista.

Användarfält

När du ställer in en användare kräver följande tre fält särskild uppmärksamhet:

- Status
- Rapporterar till
- Roll

Det du registrerar i dessa fält avgör vad användaren kommer åt, kan visa och göra.

Den här tabellen innehåller information om fält för användare. Om du vill se alla fält som beskrivs i tabellen måste din roll ha behörigheten Hantera användare och åtkomst. Några fält är skrivskyddade. De fält som du ser kan även skilja sig åt beroende på om du öppnar sidan Användardetalj från sidan Användarlista eller genom att borra ned i ett användarnamn i en post. Skillnaderna beror på att olika sidlayouter används för dessa detaljsidor. Mer information om sidlayouter för användarsidor finns i [Om användarsidlayouter](#) (på sidan 1153).

Fält	Beskrivning
Nyckelanvändarinformation	
Status	Statusen anger om användaren är aktiv eller inaktiv. Information om i vilken ordning du ska ställa in användares lösenord och aktivera användare finns i Ställa in användare (på sidan 1144) och Återställa alla lösenord (på sidan 1048). Obs! Oracle CRM On Demand tillåter inte att du tar bort användare. När en person slutar på företaget ändrar du i stället användarens status till Inaktiv.
Rapporterar till	Användarens chef. Alla användare måste rapportera till en chef för rapporterings- och prognosändamål.
Partnerorganisation	Namnet på den partnerorganisation som användaren tillhör. Det här fältet ska vara ifyllt endast för användare som är medlemmar i en partnerorganisation. Obs! Användare som är medlemmar i en

	partnerorganisation och har behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen kan lägga till andra medlemmar inom partnerorganisationen som användare i Oracle CRM On Demand. Om din användarroll tillåter dig att konfigurera användare som tillhör din partnerorganisation är detta fält skrivskyddat.
Roll	Den roll som tilldelats användaren. Mer information om roller finns i Rollhantering (på sidan 1202).
Primärgrupp	Den grupp som användaren har lagts till i. Skrivskyddat.
Standardgrupp för analys	(Valfritt) Den användargrupp eller anpassade grupp som användaren ser som standard i gruppväljaren på hemsidorna för rapporter respektive infopaneler. Den här inställningen begränsar inte användarens dataåtkomst. Användaren kan välja en annan grupp i gruppväljaren.
Standardgrupp	(Valfritt) Den användargrupp eller anpassade grupp som användaren ser som standard i gruppväljaren när han eller hon arbetar med något annat område än fliken Rapporter. Den här inställningen begränsar inte användarens åtkomst till poster. Användaren kan välja en annan grupp i gruppväljaren.
Användardetaljinformation	
Alias	<p>Ett kortnamn för användaren, till exempel ett namn som användaren vill kallas eller ett smeknamn.</p> <p>Om du lägger till användare via sidan Snabbtillägg blir alla tecken före @-tecknet i e-postadressen användarens alias.</p>
Användar-id	<p>En unik systemidentitet som användaren loggar in i Oracle CRM On Demand med.</p> <p>Det högsta antalet tecken som ett användar-id kan innehålla är 50. Ett användar-id får inte innehålla blanksteg eller något av följande specialtecken:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Asterisk (*) ■ Omvänt snedstreck (\) ■ Nummertecken (#) ■ Frågetecken (?)

	<ul style="list-style-type: none"> ■ Snedstreck (/) ■ Tilde (~)
E-post	<p>Användarens fullständiga e-postadress, till exempel iexempel@foretagsexempel.com. En användare måste ha en giltig e-postadress för att få åtkomst till Oracle CRM On Demand.</p> <p>Det högsta antalet tecken som e-postadressen får innehålla är 100.</p>
Användares inloggnings-id	<p>Skrivskyddat fält. Värdet är en kombination av företagets inloggnings-id och användarens id. Det är den unika systemidentitet som användaren loggar in i Oracle CRM On Demand med.</p>
Kontaktinställningar	
Ring aldrig	<p>Om denna kryssruta är markerad blir användaren aldrig uppringd i marknadssyfte av Oracle CRM On Demand.</p>
Skicka aldrig post	<p>Om denna kryssruta är markerad får användaren aldrig brev eller broschyrer i marknadssyfte av Oracle CRM On Demand.</p>
Skicka aldrig e-post	<p>Om denna kryssruta är markerad får användaren aldrig e-postmeddelanden i marknadssyfte från Oracle CRM On Demand.</p>
Skicka alltid kritiska varningar	<p>Om den här kryssrutan är markerad får användaren e-postmeddelanden med viktig information från Oracle CRM On Demand. Meddelandena kan innehålla följande:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Viktig information om produktuppdateringar och serviceändringar för Oracle CRM On Demand och relaterade produkter ■ Instruktioner och planer för uppgraderingar till nya versioner ■ Kommunikation med hög prioritet som tillägg till normala supportprocesser (t.ex. vid maskinvarufel) <p>Det är endast företagsadministratörer som har möjlighet att uppdatera den här kryssrutan för användare. För primära kontakter är kryssrutan alltid markerad.</p> <p>Obs! Den här kryssrutan används inte för att avgöra vilka användare som ska få systemaviseringar som utfärdas av Oracle CRM On Demand.</p>

	Demand Customer Care, t.ex. påminnelser om kommande schemalagt underhåll.
Användares geografiska information	
Språk, Språkställning, Valuta, Tidszon	Om du inte anger några värden i dessa fält används de standardvärden som har lagts upp för företaget. Du kan ändra dessa värden för en enskild användare. Användarna kan även skriva över dessa inställningar när de redigerar sina egna inställningar.
Användares säkerhetsinformation	
Rapportämnesområden	Denna inställning anger synligheten till poster i realtidsämnesområden i Oracle CRM On Demand Answers. Tillåtna värden är: Synlig för chefer och Synlig för teamet. Om du inte anger något värde i det här fältet används det standardvärde som angetts för företaget. Du kan ändra värdet för en enskild användare. Användarna kan även skriva över inställningen när de redigerar sina egna inställningar.
Historiska ämnesområden	<p>Denna inställning anger synligheten till poster i historiska ämnesområden i Tillåtna värden är: Synlig för chefer, Synlig för teamet och Synlig för alla. Om du inte anger något värde i det här fältet används det standardvärde som angetts för företaget. Du kan ändra värdet för en enskild användare. Användarna kan även skriva över inställningen när de redigerar sina egna inställningar. Tillåtna värden är:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Synlig för chefer. Gör det möjligt för användaren att se data som ägs av användaren och data som ägs av användarens underställda. ■ Synlig för teamet. Gör det möjligt för användaren att se data som ägs av användaren och data som delas med användaren via team. ■ Synlig för alla. Gör det möjligt för användaren att se data som ägs av och delas med användaren samt data som ägs av och delas med användarens underställda.
Rollbaserad möjlighet att läsa	Den här inställningen avgör om inställningen Kan

alla poster	läsa alla poster kan användas för Oracle CRM On Demand-rapporter. Inställningen Kan läsa alla poster avgör om användare med en viss användarroll kan se alla poster för ett visst objekt (konto, affärsmöjlighet, kontakt osv.) i Oracle CRM On Demand. Inställningen definieras på sidan för posttypsåtkomst i guiden för rollhantering. Om någon användarroll har inställningen Rollbaserad möjlighet att läsa alla poster aktiverad i ett objekt, kan den användaren också se alla poster för det specifika objektet i Oracle CRM On Demand-rapporter.
Externt unikt id	Ett värde som tagits från ett externt system och som identifierar motsvarande användarpost i det externa systemet.
Integrerings-id	Ett värde som tagits från ett externt system för att hjälpa till att identifiera en relation mellan användaren och integrerade data.
Extern identifierare för enkel inloggning	<p>Om företaget använder Enkel inloggning kan företagsadministratören använda det här fältet för att mappa användare i Oracle CRM On Demand till ett externt system istället för att använda fältet Användarinloggnings-id.</p> <p>När användare visar sina personliga profiler är fältet skrivskyddat.</p>
Autentiseringstyp	<p>Avgör hur användaren loggar in i Oracle CRM On Demand.</p> <p>Om autentiseringstypen på företagsnivå inte är Användar-id/lösenord eller Enkel inloggning utan någon annan typ är det här fältet skrivskyddat i användarposten. Om autentiseringstypen på företagsnivå inte är Användar-id/lösenord eller Enkel inloggning kan företagsadministratören välja ett värde eller lämna fältet tomt i användarposten på följande sätt:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Endast användar-id/lösenord. Om det här värdet har valts måste användaren logga in med sitt användarinloggnings-id och lösenord för Oracle CRM On Demand. ■ Endast enkel inloggning. Om det här värdet har valts måste användaren logga in med företagets mekanism för enkel inloggning. När det här värdet har valts kan användaren inte logga in med ett användarinloggnings-id och lösenord för Oracle CRM On Demand. ■ Anv-id/lösenord eller SSO. Om det här

	<p>värdet har valts kan användaren logga in med sitt användarinloggnings-id och lösenord för Oracle CRM On Demand eller genom att använda företagets metod för enkel inloggning.</p> <p>■ Tomt. Om fältet är tomt i användarprofilen används inställningen för autentiseringstyp på företagsnivå för användaren.</p> <p>När användare visar sina personliga profiler är fältet skrivskyddat.</p> <p>Mer information om hur du ställer in autentiseringstypen på företagsnivå finns i Ställa in företagsprofil och globala standardvärden (på sidan 1026).</p>
--	--

Sektionen Kommunikationsinställningar

Visa popupfönstret Klicka för att ringa	Den här kryssrutan är avsedd för användare som har ställts in för Oracle Contact On Demand. I Oracle Contact On Demand återges telefonnumren i form av länkar som användarna kan klicka på, på list- och detaljsidorna. Om du markerar kryssrutan Visa popupfönstret Klicka för att ringa för användaren visas fönstret Klicka för att ringa när användaren klickar på en telefonnummerlänk, innan telefonsystemet i Oracle Contact On Demand ringer samtalet.
Visa inkorgen för hemsidan för kommunikation för	Välj ett värde i menyn om du vill fastställa under vilken period som aktiviteter visas för användaren i inkorgen för hemsidan för kommunikation, till exempel Förra månaden, Sista dagen och så vidare. Om perioden är kort visas inte heller så många kommunikationsaktiviteter. Om du väljer Alla i menyn eller lämnar den tom visas alla kommunikationer på kommunikationssidan. Användaren måste logga ut och sedan logga in igen för att en ändring av den här inställningen ska gälla.
Visa nyligen avslutade aktiviteter på hemsidan för kommunikation för	Välj ett värde i menyn om du vill fastställa under vilken period som nyligen avslutade aktiviteter visas för användaren på hemsidan för kommunikation, till exempel Förra månaden, Sista dagen och så vidare. Om tidsramen är kort visas inte heller så många kommunikationsaktiviteter. Om du väljer Alla i menyn eller lämnar den tom visas alla aktiviteter på kommunikationssidan. Användaren måste logga ut och sedan logga in igen för att en ändring av den här inställningen

	ska gälla.
Övrig information	
Temanamn	<p>Om du inte anger något värde i det här fältet används företagets standardtema. Du kan ändra standardvärdet genom att klicka i listrutan Temanamn och välja önskat tema för användaren. Användarna kan även skriva över inställningen när de redigerar sina egna inställningar.</p> <p>Obs! Teman påverkar inte hur Oracle CRM On Demand fungerar. Om din användarroll har rätt behörighet kan du skapa nya teman i enlighet med företagets behov. Mer information om teman finns i Skapa nya teman (på sidan 1127).</p>
Standardsökposttyp	Den posttyp som visas i sökurvalslistan i åtgärdsfältet när användaren loggar in i Oracle CRM On Demand.
Visa välkomstsida vid inloggning	<p>Om du inte vill att välkomstsidan ska visas varje gång användaren loggar in i Oracle CRM On Demand rensar du det här fältet.</p> <p>Obs! Användarna kan också rensa fältet på välkomstsidan första gången de loggar in.</p>
Aktivera synkronisering av teamkontakter	Bestämmer om Oracle PIM Sync On Demand innefattar synkronisering av de kontakter som användaren äger samt alla kontakter som användaren har tillgång till via Kontakt - team. Genom att välja det här alternativet kan du förhindra att dubletter skapas eftersom alla teammedlemmar synkroniserar mot samma kontaktpost i Oracle CRM On Demand.
Gräns för godkännande av medel	<p>Det här fältet är för användare av Oracle CRM On Demand High Tech Edition och Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.</p> <p>Det högsta belopp som användaren får godkänna för varje finansieringsbegäran när statusen är Godkänt krav. Om användaren försöker överskrida gränsen visas ett felmeddelande och Oracle CRM On Demand förhindrar att begäran godkänns.</p>
Aktivera animation	Bestämmer om de anteckningar som visas i meddelandecentret och på postdetaljsidor ska animeras.

Läget för förhandsgranskning av post	<p>Användarens förhandsgranskningsläge. Beroende på vilken inställning som väljs här öppnas förhandsgranskningsfönstret när användaren drar pekaren över en länk till en post eller när användaren klickar på en förhandsgranskningsikon som visas när pekaren dras över en länk till en post. I förhandsgranskningsfönstret visas den första sektionen av postens detaljsida. Om du väljer Av i det här fältet inaktiveras förhandsgranskningsfunktionen för användaren.</p> <p>Förhandsgranskningsinställningen kan anges på företagsnivå och på användarnivå. Inställningen på användarnivå åsidosätter företagets standardinställning. Om du inte anger något värde i det här fältet används företagets inställning för förhandsgranskning. Användarna kan ändra inställningen när de redigerar sina egna inställningar.</p>
Projektionsläge	<p>Om den här kryssrutan är markerad ser användaren länkar för de relaterade informationssektionerna på en detaljerad sida längst ned i webbläsarfönstret. Med hjälp av länkarna kan användaren förflytta sig till en relaterad informationssektion utan att behöva bläddra nedåt på sidan.</p> <p>Projektionslägesinställningen kan anges på företagsnivå och på användarnivå. Inställningen på användarnivå åsidosätter företagets standardinställning. Om du inte anger något värde i det här fältet används företagets standardinställning för projektionsläge. Användarna kan ändra inställningen när de redigerar sina egna inställningar.</p>

Obs! Användare med rätt behörigheter (vanligtvis företagsadministratören) kan utse delegerade användare för andra användare. Användare kan också utse delegerade användare för sig själva. Mer information om hur man lägger till delegerade användare finns i [Om användardelegering](#) (på sidan 1158) och [Lägga till ombud för användare \(administratör\)](#) (på sidan 1159).

Om användarsidlayouter

Du kan definiera separata sidlayouter som motsvarar olika vyer för användardetaljerna i Oracle CRM On Demand.

Följande användarsidlayouter är tillgängliga från sidan Användare, applikationsanpassning:

- **Layout för sidan Användare.** Används för användardetaljsidan som visas när du borrar ned i ett användarnamn från en post eller från listorna Nyligen visade eller Favoriter. Alla i företaget kan se den här layouten.

- **Layout för sidan Användaradministration.** Används för användardetaljsidan som visas från sidan Användarlista under Användarhantering och åtkomstkontroller. Endast företagsadministratörer kan se den här layouten.
- **Layout för sidan Användarägare.** Används för sidan Personliga uppgifter i Mina inställningar. Endast den inloggade användaren och administratörer kan se den här layouten.
- **Sidlayout för partneradministration.** Används för den detaljsida för användare som visas när partneranvändare öppnar detaljsidan för användare via länken för självadministration för partner. För att få åtkomst till länken för partneradministration måste partneranvändare ha behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen.

Användare kan kontrollera layouten för den relaterade informationen som visas på de detaljsidor som är baserade på layouterna för sidorna Användaradministration och Användarägare, men det kan de inte göra för de detaljsidor som är baserade på layouten för sidan Användare. Användarna kan kontrollera layouten genom att navigera till Mina inställningar, Personlig layout och sedan Användaradministration, layout. Alternativt kan användarna navigera till Mina inställningar, Personlig layout och sedan Personlig profil, layout, på det sätt som beskrivs i [Ändra layout på detaljsidor](#) (på sidan 638).

För de detaljsidor som är baserade på layouten för sidan Användare finns det inte någon Redigera layout-länk. Det finns det däremot för de detaljsidor som är baserade på layouterna för sidorna Användaradministration och Användarägare.

De olika användarsidlayouterna är användbara när du har användarfält som innehåller privata data. Du vill till exempel kanske inte att de privatafälten ska synas när en användare borrar ned i ett användarnamn från en post. Då kan du göra de privatafälten tillgängliga i layouterna för sidorna Användarägare och Användaradministration, men inte i layouten för sidan Användare.

Särskilda roller tilldelas sidlayouter. Genom att tilldela en viss roll lämpliga sidlayouter säkerställer du alltså att användare med den rollen inte kan se några privata fält som de inte bör kunna se.

Följande fält är exempel på en typ av fält som kan vara lämpliga att bevaka som privata fält för vissa roller:

- Innesäljare
 - Antal kvalificerade kundämnen som inte har avslagits
 - Antal kundämnen som har kontaktats för varje månad
- Fältsäljare
 - Kostnad för omvandling av kundämne till kund
- Marknadsföringschef
 - Kampanjeffektivitet (spenderat belopp jämfört med intäktsbeloppet)
- Regional säljchef
 - Antal förlorade kunder för varje kvartal
 - Mängd intäkter som förlorats till regionala konkurrenter

De olika användarsidlayouterna är även användbara när du vill göra fält skrivskyddade för vissa användare. I sådana fall gör du fälten tillgängliga med skrivskydd i layouten för sidan Användarägare för användarroller som inte ska kunna redigera fälten.

Mer information om hur du skapar sidlayouter finns i [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090). Information om hur du ställer in roller finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Ställa in användarnas säljkvoter

Om säljarna använder Oracle CRM On Demand för att hantera sina prognoser måste deras kvoter konfigureras. Säljarna kan lägga upp sina egna kvoter eller så kan du, i egenskap av administratör, skapa kvoter åt dem.

I det här avsnittet beskrivs hur administratören ska gå till väga för att konfigurera en användares kvoter.

Så här konfigurerar du en användares kvot

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 4 På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för den användare vars kvot du vill konfigurera.
- 5 På sidan Användardetalj bläddrar du ned till sektionen Kvoter och gör något av följande:
 - Klicka på knappen Ny kvot.
 - Klicka på länken Redigera för den kvot som du vill redigera.
- 6 Fyll i fälten på sidan Redigera kvot.
 - Om du vill fördela en årlig kvot jämnt över räkenskapsåret anger du beloppet i fältet Total kvot och klickar på Spridning.
 - För att räkna samman månadskvoterna anger du ett belopp för varje månad och klickar sedan på Summa.
- 7 Spara posten.

Ställa in standardgrupper per posttyp för en användare

Du kan bestämma vilken grupp som användaren ser som standard i gruppväljaren för varje posttyp. Den här inställningen begränsar inte användarens åtkomst till poster. Användaren kan välja en annan grupp i gruppväljaren.

I följande procedur beskrivs hur du ställer in standardgrupper efter posttyp för en användare.

Så här ställer du in standardgrupper efter posttyp för en användare

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 Klicka på Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.

- 4 På listsidan för användare klickar du på länken Efternamn för den användare vars standardgrupper du vill konfigurera.
- 5 På detaljsidan för användare bläddrar du ned till sektionen Standardgrupp per posttyp och gör något av följande:
 - a Klicka på Ny för att lägga till en standardgrupp för en posttyp.
 - b Klicka på länken Redigera för den standardgrupp som du vill ändra.
- 6 Välj posttypen och gruppinställningen på sidan Lägg till standardgrupp per posttyp.
- 7 Spara dina ändringar.

Ändra en användares användar-id

Du kan ändra användar-id för en användare.

Det högsta antalet tecken som ett användar-id kan innehålla är 50. Ett användar-id får inte innehålla blanksteg eller något av följande specialtecken:

- Asterisk (*)
- Omvänt snedstreck (\)
- Nummertecken (#)
- Frågetecken (?)
- Snedstreck (/)
- Tilde (~)

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera användare och åtkomst. Du måste konfigurera funktionen Inloggnings- och lösenordskontroll för att kunna tillåta användare att ändra sina e-postadresser eller användar-id:n. Instruktioner finns i [Definiera företagets lösenordskontroller](#) (på sidan 1039).

Så här ändrar du en användares användar-id

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 4 På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för användaren i fråga.
- 5 Klicka på Redigera på sidan Användardetalj.
- 6 Redigera fältet Användar-id på sidan Användare, redigera.

- 7 Spara posten.
- 8 Klicka på knappen Återställ lösenord i namnlisten. Användaren får då två e-postmeddelanden:
 - Ett med ett tillfälligt lösenord som är giltigt i tre dagar.
 - Ett med en tillfällig webbadress för Oracle CRM On Demand. Användaren kan använda det tillfälliga lösenordet för att logga in och skapa ett nytt lösenord.

Återställa en användares lösenord

I Oracle CRM On Demand måste användarna besvara minst två säkerhetsfrågor. Dessa frågor och svar kan sedan användas om en användare glömmer sitt lösenord. Om en användare inte kommer ihåg sina säkerhetsfrågor eller om de blir utelåsta och behöver komma in i applikationen omedelbart kan du återställa deras lösenord.

Obs! Den här proceduren har samma effekt som när man markerar kryssrutan Skicka tillfälligt lösenord med e-post när jag klickar, på sidan Användare, redigera. Du måste konfigurera användarrollen och relaterad information innan det tillfälliga lösenordet skickas.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera användare och åtkomst.

Så här återställer du en användares lösenord

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 4 På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för den användare vars lösenord du vill återställa.
- 5 Klicka på knappen Återställ lösenord i namnlisten på sidan Användardetalj.

Användarens befintliga lösenord ersätts av ett nytt, tillfälligt lösenord. Det nya tillfälliga lösenordet skickas per e-post till användaren.

Obs! Händelsen registreras i sektionen Inloggningshistorik på sidan Användardetalj.

Granska inloggningsaktivitet för en användare

Du kan granska inloggningshistoriken för alla användare i företaget.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att hantera användare och åtkomst.

Så här granskar du inloggningsaktiviteten för en användare

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 4 På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för den användare vars inloggningsaktivitet som du vill visa.
- 5 Om du vill granska användarens inloggningshistorik rullar du ned till sektionen Inloggningshistorik.

Granska säkerhetsrelaterade aktiviteter för användare

Sektionen med kontrollrelaterad information i användarposten fångar detaljer om säkerhetsrelaterade aktiviteter, till exempel när användarens lösenord ställdes in för första gången och när lösenordet återställdes.

Obs! Du kan också konfigurera en verifikationskedja på fältnivå för användarposter. Mer information om hur du anpassar verifikationskedjor för posttyper finns i [Anpassa verifikationskedja](#) (på sidan 1103). Du kan även visa information om verifikationskedjan för användare i huvudverifikationskedjan. Mer information finns i [Granska ändringar av verifikationskedjan med huvudverifikationskedjan](#) (på sidan 1056).

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att hantera användare och åtkomst.

Så här granskar du säkerhetsrelaterade aktiviteter för en användare

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 4 På listsidan för användare klickar du på länken Efternamn för den användare som du vill visa.
- 5 Bläddra nedåt till kontrollsektionen om du vill granska detaljer om de säkerhetsrelaterade aktiviteterna i användarposten.

Om användardelegering

När funktionen för delegerade användare har aktiverats kan användare låta andra användare få tillgång till deras poster. Dessutom kan användare som har lämplig behörighet (vanligtvis företagsadministratören) utse delegater för andra användare. Funktionen för delegerade användare styrs med följande kryssrutor på sidan Företagsprofil:

- Chefssynlighet aktiverad

■ Visa gruppväljaren

För att funktionen för delegerade användare ska fungera måste båda dessa kryssrutor ha markerats. Dessutom måste sektionen Relaterad information för delegerade användare vara tillgänglig på de relevanta sidlayouterna för användarens eller administratörens roll enligt följande:

- För att tillåta att en användare utser delegerade användare måste sektionen Relaterad information för delegerade användare vara tillgänglig i layouten för sidan Användarägare för användarrollen.
- För att tillåta att administratörer utser delegerade användare för andra användare måste sektionen Relaterad information för delegerade användare vara tillgänglig i layouten för sidan Användaradministration för administratörsrollen.

När du utser delegerade användare noterar du följande information:

- Fältet Delegerade användares roll är inte relaterat till användarrollen eller dataåtkomst på något sätt. Det är en urvalslista som en företagsadministratör kan använda för att kategorisera användarens delegerade användare. Den här urvalslistan har inga standardvärden. Företagsadministratören kan anpassa den efter behov från konfigurationssidan för fält för delegerade användare. Mer information om att anpassa urvalslistor finns i [Ändra värden för urvalslista](#) (finns "[Ändra värden i urvalslistor](#)" på sidan 1087).
- Delegerade användare får samma användaråtkomst till posterna som den primära användaren äger eller har tillgång till genom team eller grupper. Delegerade användare har inte samma standardåtkomst som den primära användaren har till posterna.
- Den delegerade användaren måste för alla posttyper ha alternativet Har tillgång aktiverat i sin användarroll för att kunna visa posterna för den typen med hjälp av delegerad tillgång. Den delegerade användaren måste också ha alternativet Kan skapa för en posttyp aktiverat i sin användarroll för att kunna skapa poster av den typen.
- Delegerade användare kan använda alternativet Inkludera delobjekt i gruppväljaren för att visa alla egna poster och de som tillhör den primära användaren i listor. De kan också välja sitt eget namn för att endast se poster de har tillgång till genom ägandeskap, roll, team osv. De kan välja namnet för den primära användaren för att endast se posterna som den primära användaren äger eller kan få tillgång till genom ett team eller en grupp.
- Den delegerade användarens åtkomstnivå för data (dvs. Chefssynlighet, Teams synlighet eller Full synlighet) för att rapportera ämnesområden och historiska ämnesområden fortsätter gälla när den delegerade användaren visar data som har delegerats av en primär användare.

Lägga till ombud för användare (Administratör)

I egenskap av företagsadministratör kan du utse användare som ombud för andra användare. Mer information om hur användardelegering fungerar finns i [Om användardelegering](#) (på sidan 1158).

Obs! Via sin personliga profilsida kan användare också utse andra användare till ombud. Mer information om hur användarna kan utse användare till ombud finns i [Lägga till delegerade användare](#) (på sidan 636).

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha följande behörighet.

- Hantera användare och åtkomst
- Hantera användare och åtkomst - hantera delegerade användare

Dessutom måste sektionen med relaterad information för delegerade användare vara tillgänglig på sidan Användaradministration för din roll. Något av följande kan gälla:

- Om sektionen Delegerade användare inte är tillgänglig på detaljsidan för användare klickar du på Redigera layout och flyttar sektionen Delegerade användare till sektionen Visad relaterad information.
- Om sektionen Delegerade användare inte visas i sektionen Tillgänglig relaterad information på sidan Användaradministration, måste du lägga till sektionen relaterad information för Delegerade användare i layouten för sidan Användaradministration för din roll.

Så här lägger du till delegerade användare

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 Klicka på Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 4 På sidan Användarlista klickar du på efternamnet för den användare som du vill lägga till delegerade användare för.
- 5 På användardetaljsidan rullar du ned till sektionen Delegerade användare och klickar på Lägg till i namnlistan för den sektionen.
- 6 Klicka på sökikonen på sidan Delegerade användare, redigera.
- 7 I sökfönstret väljer du den användare som du vill att ska vara en delegerad användare.
- 8 Om roller för delegerade användare har definierats väljer du roll från listan.
- 9 Spara posten.

Skapa lagerperioder för användare

Ämnet gäller Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du måste skapa en lagerperiod för varje säljare som använder Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan bara göra det en gång för varje säljare. Du skapar lagerperioder manuellt eller använder importfunktionen i Oracle CRM On Demand.

Obs! Vanligtvis fylls lagerperioder i via importfunktionen första gången som Oracle CRM On Demand konfigureras för företaget.

När du har skapat den första lagerperioden för en säljare skapas en ny lagerperiod automatiskt varje gång en lagerperiod för säljaren stängs.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att hantera användare och åtkomst.

Så här skapar du lagerperioder för en användare

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

- 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 4 På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för användaren i fråga.
- 5 Klicka på Ny lagerperiod på detaljsidan för användare.

Lagerperiodens startdatum är som standard det aktuella datumet.

Obs! Oracle CRM On Demand visar inget meddelande för att bekräfta att lagerperioden har skapats för användaren, och detaljsidan för användaren förblir öppen. Om du vill verifiera att lagerperioden har skapats klickar du på fliken Lagerperiod och visar listan med nyligen ändrade lagerperioder.

Inaktivera användare

Du kan inte ta bort en användare. Du får i stället göra användaren inaktiv. Det behövs inga licenser för inaktiva användare.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att hantera användare och åtkomst.

Så här inaktiverar du en användare

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 Klicka på länken Användarhantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 4 På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för den användare som du vill ta bort från systemet.
- 5 På sidan Användardetalj klickar du på knappen Redigera.
- 6 På sidan Användarredigering väljer du Inaktiv i fältet Status i sektionen Nyckelanvändarinformation.
- 7 Spara posten.

Självadministration för partner

Företagsadministratörer kan ställa in en eller flera användare i en partnerorganisation som partneradministratörer i Oracle CRM On Demand. Partneradministratörer kan utföra en begränsad uppsättning med uppgifter för användarhantering, t.ex. att ställa in medlemmar i sin organisation som användare i Oracle CRM On Demand, redigera de här användarposterna och återställa lösenord eller ändra användar-id för de här

användarna. Partneradministratörer hanterar sina användare på självadministrationssidorna för partner i Oracle CRM On Demand.

Åtkomsten till sidorna med självadministration för partner styrs av behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen.

Obs! Företagsadministratörer kan ge behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen till medlemmar i partnerorganisationer. Behörigheten ges inte till användare i företaget som äger varumärket.

Information om att ställa in partneradministratörer finns i [Ställa in partneradministratörer \(administratör\)](#) (på sidan 1162). Information om att hantera användare på sidorna med självadministration för partner finns i [Hantera användare i din partnerorganisation \(partner\)](#) (på sidan 1163).

Ställa in partneradministratörer (administratör)

Behörigheten som styr åtkomsten till partners självadministrationssidor heter Hantera användare inom partnerorganisationen. Behörigheten gör att en partneradministratör bara kan arbeta med användarposter för medlemmar i sin egen organisation. Partneradministratörer behöver inte och ska inte tilldelas behörigheten Hantera användare och åtkomst eftersom den gör att partneradministratören då kan visa och redigera användarposter för användare utanför administratörens egen organisation.

Av säkerhetsskäl bestämmer också företagsadministratörer vilka roller partneradministratörer kan ge till användare i partnerorganisationer. Det görs genom att roller kopplas till partnerorganisationsposten. När sedan en partneradministratör lägger upp en användare kan användaren bara få rollerna som har kopplats till posten. Genom att begränsa rollerna som partneradministratören kan ge till användarna kan du se till att användarna inte får fel behörigheter eller åtkomst till information som inte är avsedd för användarna.

Obs! Genom att koppla roller till partnerposter begränsar du rollerna som partneradministratörerna kan ge till användarna. Rollerna som företagsadministratörer i märkesföretaget kan ge till användare i partnerorganisationen begränsas inte.

Så här ställer du in en partneradministratör:

- 1 Ge partneradministratörens användarroll behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen.

Information om hur du ger behörigheter till roller finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Obs! Du kan skapa en ny roll för partneradministratörer eller också kan du redigera en befintlig roll. Du kan också skapa olika roller för partneradministratörer i olika företag.

- 2 (Valfritt) Skapa en anpassad sidlayout för partneradministration för användarposttypen och koppla den till användarens roll.

Information om hur du skapar anpassade sidlayouter finns i [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090). Information om hur du kopplar sidlayouter till roller finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

- 3 (Valfritt) Om du vill skapa specifika roller för användare i partnerorganisationen gör du det.

Information om hur du lägger upp roller finns i [Rollhantering](#) (på sidan 1202) och [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

- 4 Lägg till roller som partneradministratören ska kunna ge till användare i partnerorganisationen. Gör det i sektionen för partnerrollrelaterad information i partnerorganisationsposten.

Mer information om hur du länkar poster finns i [Länka poster till en vald post](#) (på sidan 63).

- 5 Om rollen du har skapat eller redigerat för partneradministratören inte redan har kopplats till användaren som ska fungera som partneradministratör gör du det nu.

Mer information om hur du kopplar roller till användare finns i [Ställa in användare](#) (på sidan 1144).

Hantera användare i din partnerorganisation (partner)

Innan du börjar. Om du ska kunna hantera användare i din partnerorganisation måste din roll ha behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen.

Du hanterar användare inom din organisation på sidorna för självadministration av partner i Oracle CRM On Demand. Du går till sidorna med självadministration av partner via den globala administrationslänken som finns på varje sida i Oracle CRM On Demand.

Gör följande för att hantera användare i din partnerorganisation:

- [Ställa in användare \(partners\)](#) (på sidan 1163)
- [Ändra en användares användar-id \(partner\)](#) (på sidan 1165)
- [Återställa en användares lösenord \(partner\)](#) (på sidan 1166)
- [Inaktivera användare \(partner\)](#) (på sidan 1167)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om fälten i användarposter:

- [Användarfält](#) (på sidan 1146)

Ställa in användare (partners)

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen.

När du ställer in en användare är följande fält avgörande för vad användaren kan komma åt, visa och göra. Du måste använda dem på rätt sätt.

- **Status.** När du först ställer in en användare kan du ge användaren åtkomst till Oracle CRM On Demand direkt genom att ställa in användarens status till Aktiv och ange att Oracle CRM On Demand ska skicka nödvändig inloggningsinformation till användaren när du sparar användarposten.

Om du däremot inte vill att användaren ska få åtkomst till Oracle CRM On Demand förrän vid ett senare tillfälle skapar du användarposten och ställer in användarens status till Inaktiv. När du senare vill ge användaren åtkomst till Oracle CRM On Demand ändrar du hans eller hennes status till Aktiv och använder funktionen för att återställa lösenord för att skicka nödvändig inloggningsinformation till honom eller henne via e-post.

- **Rapporterar till.** Rapporteringsstrukturen avgör vilka poster cheferna har tillgång till. Den avgör också vilka data som ska inkluderas i beräkningar för prognoser samt i rapporter för chefer.

Tips! Mata in användare som är högst i hierarkin först.

- **Roll.** Användarens roll avgör hans eller hennes tillgång till flikar, funktioner, poster och sidlayouter.

Obs! Företagsadministratören avgör vilka roller som du kan tilldela till användare i partnerorganisationen.

När du skapar en användare i partnerorganisationen fylls fältet Partnerorganisation i användarposten automatiskt i med namnet på partnerorganisationen. Namnet kan inte ändras.

Om inloggningsinformation för nya användare

Om en ny användare vill logga in i Oracle CRM On Demand måste han eller hon ha en tillfällig URL för Oracle CRM On Demand och ett tillfälligt lösenord. Du kan ange att Oracle CRM On Demand ska skicka inloggningsinformationen till användaren när du skapar användarkontot eller så kan du göra det vid ett senare tillfälle på följande sätt:

- Om du vill skicka inloggningsinformationen när du har skapat användarkontot markerar du kryssrutan Skicka lösenord med e-post när jag klickar på Spara i användarposten innan du sparar användarposten för första gången.

Du måste markera kryssrutan innan du sparar posten för första gången om du vill att informationen omedelbart ska skickas till användaren. Inloggningsinformationen skickas till användaren via e-post uppdelad på två olika e-postmeddelanden:

- Första e-postmeddelandet innehåller en tillfällig URL.
- Det andra e-postmeddelandet innehåller ett tillfälligt lösenord och detaljer om användarens inloggnings-id.
- Om du vill skicka inloggningsinformationen till användaren vid ett senare tillfälle markerar du inte kryssrutan Skicka tillfälligt lösenord med e-post när jag klickar på Spara när du skapar användarposten.

När du sedan vill skicka inloggningsinformationen till användaren klickar du på knappen Återställ lösenord i användarposten i Oracle CRM On Demand. När du klickar på knappen Återställ lösenord skickas inloggningsinformationen till användaren via e-post uppdelad på två olika e-postmeddelanden:

- Första e-postmeddelandet innehåller en tillfällig URL.
- Det andra e-postmeddelandet innehåller ett tillfälligt lösenord.

I det här fallet finns det inga detaljer om användarens inloggnings-id i e-postmeddelandet.

Om borttagning av användare

Du får inte ta bort användare. När en person slutar på företaget ändrar du i stället användarens status till Inaktiv.

I följande procedur beskrivs hur du ställer in medlemmar i din organisation som användare i Oracle CRM On Demand.

Konfigurera en användare

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Självadministration för partner i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
Listsidan för användare öppnas med en lista över användarna i partnerorganisationen.

3 På sidan Användarlista gör du något av följande:

- Klicka på Ny användare om du vill lägga till en användare.
- Om du vill redigera en användares information klickar du på användarens efternamn och på sidan Användardetalj klickar du på Redigera.

4 På redigeringssidan för användare fyller du i informationen.

Mer information finns i [Användarfält](#) (på sidan 1146).

5 Spara posten.

Tips! Du kan begränsa antalet användarposter som visas genom att skapa filtrerade listor. Information om filtrerade listor finns i [Arbeta med listor](#) (på sidan 71).

I samtliga listor över användarposter som du öppnar visas endast de användare som uppfyller villkoren i listfiltret och de användare som är medlemmar i partnerorganisationen. I följande procedur beskrivs hur du öppnar en filtrerad användarlista.

Så här öppnar du en filtrerad lista över användare

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** Klicka på Självadministration för partner i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller. Listsidan för användare öppnas med en lista över användarna i partnerorganisationen.
- 3** Välj ett alternativ från rullgardinsmenyn på sidan Användarlista.

Ändra en användares användar-id (partner)

I följande procedur beskrivs hur du ändrar användar-id för en användare i din partnerorganisation.

Det högsta antalet tecken som ett användar-id kan innehålla är 50. Ett användar-id får inte innehålla blanksteg eller något av följande specialtecken:

- Asterisk (*)
- Omvänt snedstreck (\)
- Nummertecken (#)
- Frågetecken (?)
- Snedstreck (/)
- Tilde (~)

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen.

Så här ändrar du en användares användar-id

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Självadministration för partner i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller. Listsidan för användare öppnas med en lista över användarna i partnerorganisationen.
- 3 På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för användaren i fråga.
- 4 Klicka på Redigera på sidan Användardetalj.
- 5 Redigera fältet Användar-id på sidan Användare, redigera.
- 6 Spara posten.
- 7 Klicka på knappen Återställ lösenord i namnlistan. Användaren får då två e-postmeddelanden:
 - Ett med ett tillfälligt lösenord som är giltigt i tre dagar.
 - Ett med en tillfällig webbadress för Oracle CRM On Demand. Användaren kan använda det tillfälliga lösenordet för att logga in och skapa ett nytt lösenord.

Återställa en användares lösenord (partner)

I Oracle CRM On Demand måste användarna besvara minst två säkerhetsfrågor. Dessa frågor och svar kan sedan användas om en användare glömmer sitt lösenord. Om en användare inte kommer ihåg sina säkerhetsfrågor eller om de blir utelåsta och behöver komma in i applikationen omedelbart kan du återställa deras lösenord.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen.

Obs! Den här proceduren har samma effekt som när man markerar kryssrutan Skicka tillfälligt lösenord med e-post när jag klickar på redigeringssidan för användare. Du måste konfigurera användarrollen och relaterad information innan det tillfälliga lösenordet skickas med e-post.

I följande procedur beskrivs hur du återställer lösenordet för en användare i din partnerorganisation.

Så här återställer du en användares lösenord

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Självadministration för partner i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller. Listsidan för användare öppnas med en lista över användarna i partnerorganisationen.
- 3 På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för den användare vars lösenord du vill återställa.
- 4 Klicka på knappen Återställ lösenord i namnlistan på sidan Användardetalj.
Användarens befintliga lösenord ersätts av ett nytt, tillfälligt lösenord. Det nya tillfälliga lösenordet skickas per e-post till användaren.

Obs! Händelsen registreras i sektionen Inloggningshistorik på sidan Användardetalj.

Inaktivera användare (partner)

Du kan inte ta bort en användare. Istället måste du göra användaren inaktiv. Inaktiva användare kräver ingen licens. I följande procedur beskrivs hur du inaktiverar en användare i din partnerorganisation.

Innan du börjar. För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörigheten Hantera användare inom partnerorganisationen.

Så här inaktiverar du en användare

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Självadministration för partner i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller. Listsidan för användare öppnas med en lista över användarna i partnerorganisationen.
- 3 På sidan Användarlista klickar du på länken Efternamn för den användare som du vill ta bort från systemet.
- 4 På sidan Användardetalj klickar du på knappen Redigera.
- 5 På sidan Användarredigering väljer du Inaktiv i fältet Status i sektionen Nyckelanvändarinformation.
- 6 Spara posten.

Hantering av åtkomstprofil

I Oracle CRM On Demand kan du hantera åtkomstprofiler på listsidan för åtkomstprofiler och i guiden för åtkomstprofiler. Du går till åtkomstprofilsidorna via den globala administrationslänken som finns på varje sida i Oracle CRM On Demand.

En *åtkomstprofil* i Oracle CRM On Demand är en namngiven samling behörigheter för primära posttyper och relaterade posttyper.

En *primär posttyp* är en posttyp som kan användas som oberoende posttyp. En *relaterad posttyp* är en posttyp som måste ha en överordnad post.

Många primära posttyper kan också användas som relaterade posttyper. Affärsmöjligheter är t.ex. en relaterad posttyp. Den är baserad på den primära posttypen Affärsmöjlighet och är relaterad till överordnade kontoposter som är baserade på posttypen Konto.

En *behörighet* ger möjligheten att läsa, skapa, uppdatera eller ta bort data i poster som är instanser av posttyper. Behörigheter kallas även för åtkomstbehörigheter eller åtkomstnivåer. För varje posttyp, t.ex. konton, kontakter, serviceärenden och så vidare, kan du lägga upp behörigheter för själva posttypen. För vissa posttyper kan du även lägga upp behörigheter för relaterade posttyper.

Du kan lägga upp många åtkomstprofiler bestående av olika behörigheter för primära posttyper och relaterade posttyper. Om du vill bevilja verifierade användare (inklusive externa system) dessa behörigheter kan du associera åtkomstprofiler med roller, team och grupper.

I Oracle CRM On Demand finns en uppsättning fördefinierade åtkomstprofiler. Nedan visas några av standardåtkomstprofilerna:

- Redigera
- Fullständig
- Skrivskyddad
- Standardåtkomstprofil för administratör
- Ägaråtkomstprofil för administratör

Åtkomstprofiler namnges vanligtvis för att skilja mellan standardåtkomstprofiler och ägaråtkomstprofiler. (I listan över fördefinierade åtkomstprofiler finns det åtkomstprofilpar där termerna *Standard* och *Ägare* ingår i namnen.) Med hjälp av dessa termer kan du identifiera vilka åtkomstprofiler som ska användas vid tilldelningen av åtkomstprofiler för användarroller vid de tillfällen då du måste tilldela en ägaråtkomstprofil och en standardåtkomstprofil.

Åtkomstprofilerna Redigera, Fullständig och Skrivskyddad är allmänna åtkomstprofiler som kan beviljas till alla roller eller team- eller gruppmedlemmar. Du kan exempelvis tilldela åtkomstprofilen Fullständig till ägaråtkomstprofilen för administratörsrollen. Med den här profilen kan användare som har administratörsrollen skapa relaterade poster till toppnivåposter samt hämta, uppdatera eller ta bort poster av alla primära posttyper och deras relaterade posttyper.

Du kan använda de fördefinierade åtkomstprofilerna, redigera de befintliga åtkomstprofilerna och skapa anpassade åtkomstprofiler för att uppfylla företagets krav. När du skapar en åtkomstprofil har du möjlighet att kopiera en befintlig åtkomstprofil, ge den ett nytt namn och sedan redigera kopian för att uppfylla dina krav.

Om du vill kunna granska, skapa eller revidera åtkomstprofilerna i ditt företag, måste din roll ha behörighet att hantera användare och åtkomst. Endast företagsadministratörer bör ges den behörighet som krävs för att hantera åtkomstprofiler eftersom dessa direkt påverkar säkerheten för skyddade data.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Om åtkomstprofiler i roller](#) (på sidan 1169)
- [Om åtkomstprofiler i team och grupper](#) (på sidan 1170)
- [Om åtkomstspridning via arv från team](#) (på sidan 1171)
- [Hur åtkomstbehörighet fastställs för visning av primära posttyper](#) (på sidan 1172)
- [Hur åtkomstbehörighet fastställs för arbete med primära posttyper](#) (på sidan 1173)
- [Hur åtkomstbehörighet fastställs för visning av relaterade posttyper](#) (på sidan 1175)
- [Hur åtkomstbehörighet fastställs för arbete med relaterade posttyper](#) (på sidan 1176)
- [Arbeta med listsidan för åtkomstprofil](#) (på sidan 1178)
- [Om åtkomstnivåer för primära posttyper](#) (på sidan 1179)
- [Om åtkomstnivåer för relaterade posttyper](#) (på sidan 1180)
- [Exempel på åtkomstnivåberäkningar](#) (på sidan 1188)
- [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199)

Om åtkomstprofiler i roller

Alla roller i Oracle CRM On Demand har två åtkomstprofilstilldelningar:

- En standardtilldelning
- En ägartilldelning

Du kan koppla en åtkomstprofil till flera roller och du kan ange att samma profil ska vara både standardåtkomstprofil och ägaråtkomstprofil i en roll. Du kan till exempel ange att åtkomstprofilen Fullständig (en av de fördefinierade profilerna) ska vara både standardprofil och ägarprofil i rollen Administratör.

Du tilldelar en roll åtkomstprofiler i steg 3 i guiden för rollhantering. Mer information om hur du lägger till roller finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Standardåtkomstprofil

Standardprofilen i en roll styr vilka rättigheter en användare har till poster som användaren inte äger, men som visas eftersom alternativet Kan läsa alla poster har markerats för relevanta posttyper i åtkomstinställningarna för posttyper i användarens roll.

Om kryssrutan Kan läsa alla poster i användarens roll inte har markerats för en posttyp har inte användaren tillgång till posttypen via sin roll och standardprofilen för åtkomst i användarrollen används aldrig till posttypen.

Enligt namnreglerna för åtkomstprofiler måste profiler som ställs in som standardprofiler ha namn som följer formatet:

Standardåtkomstprofil – roll

där:

- *roll* är namnet på rollen där åtkomstprofilen ska användas.

Namnet *Standardåtkomstprofil – administratör* anger till exempel att profilen styr åtkomsträttigheterna till posttyper i rollen Administratör.

Ägarens åtkomstprofil

Ägarens åtkomstprofil i en roll styr vilka rättigheter en användare har till poster som ägs av användaren eller någon som är underställd användaren.

Enligt namnreglerna för åtkomstprofiler måste profiler som ställs in som ägarprofiler ha namn som följer formatet:

rollnamn Ägarens åtkomstprofil

där:

- *roll* är namnet på rollen där åtkomstprofilen ska användas.

Namnet *Ägaråtkomstprofil – servicechef* anger till exempel att profilen styr åtkomsträttigheterna till posttyper i rollen Servicechef.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om åtkomstprofiler:

- [Hantering av åtkomstprofil](#) (på sidan 1167)
- [Exempel på åtkomstnivåberäkningar](#) (på sidan 1188)
- [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199)

I följande avsnitt finns relaterad information om roller:

- [Rollhantering](#) (på sidan 1202)
- [Riktlinjer för roller](#) (på sidan 1203)
- [Arbeta med sidan Rollista](#) (på sidan 1204)
- [Om posttypsåtkomst i roller](#) (på sidan 1205)
- [Om åtkomstprofiler i roller](#) (på sidan 1169)
- [Om behörigheter i roller](#) (på sidan 1207)
- [Lägga till roller](#) (på sidan 1207)

Om åtkomstprofiler i team och grupper

Åtkomstprofiler används för att kunna ge åtkomstbehörigheter till användare som är medlemmar i team eller grupper (via användargrupper) och till användare som är kopplade till anpassade grupper. (Åtkomstprofiler kopplas också till roller enligt beskrivningen i [Om åtkomstprofiler i roller](#) (på sidan 1169).) När åtkomstprofiler kopplas till användare för team och grupper innebär det att användare får tillgång till poster som de annars inte skulle gå åtkomst till enbart via åtkomsträttigheterna i rollens åtkomstprofil.

Obs! I Oracle CRM On Demand tilldelas varje användare en standardgrupp med användarens namn. När en post kopplas till en användare, kopplas posten egentligen till användarens standardgrupp. När en post ägs av ett team utgörs teamet av standardgrupperna för de användare som är medlemmar i teamet. När en användare blir medlem i ett team läggs användargruppen för användaren till i användargrupperna som utgör teamet. Användargrupper kopplas automatiskt till poster när postägaren ändras och när teammedlemskapet ändras.

Grupper är fördefinierade team som stöds för vissa posttyper. När en ägare till en post är medlem i en grupp läggs andra medlemmar i gruppen automatiskt till i postens team. När en grupp medlemmar läggs till i teamet får åtkomstprofilen i teamet värdet Fullständig. Ägare till posten kan sedan redigera tilldelningen av teamåtkomstprofilen för varje gruppmedlem och koppla en annan åtkomstprofil till användaren.

Varje användargrupp i ett team måste ha en åtkomstprofil som styr användarens åtkomsträttigheter till poster som de kan öppna via sina medlemskap i teamet. Du kan göra alla åtkomstprofiler tillgängliga för tilldelningar till teammedlemskap genom att markera kryssrutan Tillåtelse till teammedlemmar i åtkomstprofilen.

På samma sätt måste alla användare som är kopplade till en anpassad grupp ha en åtkomstprofil som styr användarens åtkomsträttigheter till poster i den anpassade gruppen. Du kan göra alla åtkomstprofiler tillgängliga för tilldelningar till en användares koppling till en grupp genom att markera kryssrutan Tillåtelse till gruppanvändare i åtkomstprofilen.

Mer information om användargrupper och anpassade grupper finns i [Grupphantering](#) (finns "[Hantering av grupp](#)" på sidan 1212).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantering av åtkomstprofil](#) (på sidan 1167)
- [Exempel på åtkomstnivåberäkningar](#) (på sidan 1188)
- [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199)

Om åtkomstspridning via arv från team

Arv från team är tillgängligt som ett alternativ för kontakter och affärsmöjligheter som är relaterade till ett överordnat konto. Det finns inte stöd för arv från team för någon annan typ av teamrelation.

Obs! När en användare blir medlem i ett team läggs användargruppen för den användaren till i uppsättningen av användargrupper som utgör teamet.

Det är kryssrutan Aktivera arv från överordnat team på sidan Företagsprofil som styr arv från team. Om du markerar kryssrutan Aktivera arv från överordnat team på sidan Företagsprofil kommer medlemskapet för konto-, kontakt- och affärsmöjlighetsteam att ärvas enligt följande:

- När en kontakt är relaterad till ett överordnat konto:
 - Varje medlem i kontoteamet (inklusive kontoägaren) blir medlem i kontaktteamet, förutsatt att en åtkomstprofil har angetts i fältet Kontaktåtkomst i användarposten för kontoteamet.
 - Ägaren till kontot beviljas som standard åtkomstprofilen Fullständig för medlemskap i kontaktteamet. Även om åtkomstprofilen Fullständig har avaktiverats.
- När en affärsmöjlighet är relaterad till ett överordnat konto:
 - Varje medlem i kontoteamet (inklusive kontoägaren) blir medlem i affärsmöjlighetsteamet, förutsatt att en åtkomstprofil har angetts i fältet Affärsmöjlighetsåtkomst i användarposten för kontoteamet.
 - Ägaren till kontot beviljas som standard åtkomstprofilen Fullständig för medlemskap i affärsmöjlighetsteamet. Även om åtkomstprofilen Fullständig har avaktiverats.
- När en ny medlem läggs till i ett kontoteam:
 - Den nya medlemmen blir också medlem i kontaktteamet för varje kontakt som är relaterad till kontot, förutsatt att en åtkomstprofil har angetts i fältet Kontaktåtkomst i användarposten för kontoteamet.
 - Den nya medlemmen blir också medlem i affärsmöjlighetsteamet för varje affärsmöjlighet som är relaterad till kontot, förutsatt att en åtkomstprofil har angetts i fältet Affärsmöjlighetsåtkomst i användarposten för kontoteamet.
- När en kontoägare ändras:
 - Den nya ägaren blir medlem i affärsmöjlighets- och kontaktteamen för alla relaterade affärsmöjlighets- och kontaktposter.
 - Den tidigare kontoägaren finns kvar i affärsmöjlighets- och kontaktteamen där han/hon redan har lagts till.
- När en användare tas bort från ett kontoteam finns användaren kvar som medlem i de affärsmöjlighets- och kontaktteam där han/hon redan har lagts till via arv från team.

Arv från team kan ge för stor åtkomst till de kontoteammedlemmar som blir medlemmar i kontakt- och affärsmöjlighetsteam till relaterade kontakter och affärsmöjligheter. Om detta inträffar kan du avmarkera kryssrutan Aktivera arv från överordnat team på sidan Företagsprofil för att avaktivera arv från team.

Om du inte har markerat kryssrutan Aktivera arv från överordnat team på sidan Företagsprofil hanteras medlemskap i konto-, kontakt- och affärsmöjlighetsteam enligt följande:

- Fälten för kontakt- och affärsmöjlighetsåtkomst i användarposterna för kontoteam visas inte.
- Användare som läggs till som nya medlemmar i kontoteam läggs inte till i kontakt- och affärsmöjlighetsteam för de kontakter och affärsmöjligheter som har lagts till i kontot.
- Användare som blev medlemmar i team via funktionen för arv från team fortsätter vara medlemmar i dessa team om kryssrutan Aktivera arv från överordnat team tidigare har varit markerad i företagsprofilen.

Obs! I Oracle CRM On Demand görs ingen skillnad mellan användare som läggs till i team via funktionen för arv från team och användare som läggs till manuellt till ett team (dvs. de användargrupper som läggs till i ett team via funktionen för arv från team behandlas på samma sätt som användargrupper som läggs till manuellt).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantering av åtkomstprofil](#) (på sidan 1167)
- [Exempel på åtkomstnivåberäkningar](#) (på sidan 1188)
- [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199)

Hur åtkomstbehörighet fastställs för visning av primära posttyper

När en användare försöker visa en lista med poster för primär posttyp genom att klicka på en flik, göra en sökning eller använda en webbtjänst, används följande process i Oracle CRM On Demand för att fastställa användarens åtkomstbehörighet till poster med den posttypen:

- I Oracle CRM On Demand fastställs de behörigheter som har beviljats användare enligt användarrollen:
- Oracle CRM On Demand fastställer användarens behörigheter enligt posttypsinställningarna för användarrollen (Har åtkomst, Kan skapa och Kan läsa alla poster).

Om användaren har behörighet att arbeta med poster med en angiven posttyp och inställningen Kan läsa alla poster har valts för posttypen i användarrollen, kan användaren se alla poster med den posttypen.

Om användaren har behörighet att arbeta med poster med en angiven posttyp och inställningen Kan läsa alla poster inte har valts för posttypen i användarrollen kan användaren se alla poster med den posttypen som användaren äger, och även alla poster med den posttypen som användaren har behörighet att se via någon av följande komponenter för åtkomstkontroll:

- Rapporthierarkin
- Medlemskap i anpassade grupper
- Användardelegering

- Teammedlemskap

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantering av åtkomstprofil](#) (på sidan 1167)
- [Exempel på åtkomstnivåberäkningar](#) (på sidan 1188)
- [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199)

Hur åtkomstbehörighet fastställs för arbete med primära posttyper

När en användare försöker uppdatera, ta bort eller borra ned för att se fler detaljer om en primär post, används följande process i Oracle CRM On Demand för att fastställa vilka åtgärder som användaren kan utföra för posten:

- I Oracle CRM On Demand fastställs de åtkomstnivåer som beviljas enligt åtkomstprofilen för användarens roll:
 - Om användaren är ägare till posten används användarens ägaråtkomstprofil.
 - Om användaren inte är ägare till posten men alternativet Kan läsa alla poster har markerats för posttypen för användarens roll, används användarens standardåtkomstprofil.
- I Oracle CRM On Demand fastställs de åtkomstnivåer som beviljas med hjälp av följande åtkomstkontrollkomponenter:
 - Rapporthierarkin
 - Medlemskap i anpassade grupper
 - Användardelegering
 - Teammedlemskap

Mer information om hur åtkomstnivåer beviljas i Oracle CRM On Demand baserat på rapporthierarki, medlemskap i anpassade grupper, användardelegering och teammedlemskap finns i resten av det här avsnittet. I Oracle CRM On Demand används alltid den mest medgivande åtkomstnivån från var och en av åtkomstkontrollkomponenterna, så kom ihåg detta när du skapar åtkomstprofiler och tilldelar användare, grupper och team dessa åtkomstprofiler.

Kombinationen av åtkomstbehörigheter för posten avgör vilka åtgärder som användaren kan utföra för posten. Om användaren har minst läsbehörighet för posten visas postdetaljerna. Annars ser användaren ett felmeddelande.

Åtkomstbehörighet från rapporthierarkin

För att fastställa den åtkomstbehörighet som kan beviljas genom en användares position i rapporthierarkin, beaktas följande för var och en av den anställdes underställda i Oracle CRM On Demand:

- Om den underställda är ägare till posten, extraheras åtkomstnivån för den primära posttypen i Oracle CRM On Demand från den aktuella användarens ägaråtkomstprofil.

- Om den underställda är teammedlem för posten, extraheras åtkomstnivån för den primära posttypen i Oracle CRM On Demand från åtkomstprofilen som har tilldelats till den underställda som teammedlem.

Obs! Om den underställda inte är ägare till posten eller en medlem i teamet för posten bidrar den underställda inte till åtkomstberäkningen.

I Oracle CRM On Demand beaktas all åtkomstbehörighet som de underställda bidrar med till åtkomstberäkningen. Därefter beräknas den mest medgivande åtkomstnivå som kan ges till användaren.

Åtkomstbehörighet från medlemskap i anpassade grupper

För att fastställa den åtkomstbehörighet som kan beviljas genom en användares medlemskap i anpassade grupper, beaktas följande i Oracle CRM On Demand:

- Om posten är associerad med en grupp, extraheras åtkomstnivån för posttypen i Oracle CRM On Demand från åtkomstprofilen som har tilldelats till användaren som är medlem i gruppen.
- Om posten är associerad med en underordnad grupp i en grupphierarki med flera nivåer, till exempel som två steg överordnad, ett steg överordnad och underordnad, extraheras åtkomstnivån på följande sätt:
 - Om användaren är medlem i alla tre grupper härleds åtkomstnivån från användarens åtkomstprofiler i samtliga grupper, dvs. den två steg överordnade, den ett steg överordnade och den underordnade gruppen.
 - Om användaren endast är medlem i den två steg överordnade gruppen härleds åtkomstnivån från användarens åtkomstprofil i den två steg överordnade gruppen.

Om, i samtliga fall, en eller flera åtkomstnivåer för posten är Ärv primär används den ärvda åtkomstnivån för den primära posttypen. Om mer än en åtkomstnivå för posten är Ärv primär används en koppling av de ärvda åtkomstnivåerna för de primära posttyperna i varje åtkomstprofil. I Oracle CRM On Demand beaktas sedan alla åtkomstnivåer för gruppmedlemskapen som bidrar till beräkningen av den slutliga åtkomsten. Därefter fastställs den åtkomstnivå som användaren kan få.

Åtkomstbehörighet från användardelegering

För att fastställa den åtkomstbehörighet som kan beviljas genom användardelegering tas följande med i beaktande i Oracle CRM On Demand för varje delegerande användare (dvs. varje användare som den aktuella användaren är en delegerad användare för):

- Om den delegerande användaren är ägare till posten, extraheras åtkomstnivån för den primära posttypen i Oracle CRM On Demand från hans eller hennes ägaråtkomstprofil.
- Om den delegerande användaren är teammedlem för posten, extraheras åtkomstnivån för den primära posttypen i Oracle CRM On Demand från åtkomstprofilen som har tilldelats den delegerande användaren i teamet.
- Om den underställda till den delegerande användaren är ägare till posten, extraheras åtkomstnivån för den primära posttypen i Oracle CRM On Demand från den underställdes ägaråtkomstprofil.
- Om en underställd till den delegerande användaren är teammedlem för posten, extraheras åtkomstnivån för den primära posttypen i Oracle CRM On Demand från åtkomstprofilen som har tilldelats till den underställda i teamet.

I Oracle CRM On Demand beaktas alla åtkomstnivåer som användardelegering bidrar med till åtkomstberäkningen. Därefter fastställs den mest medgivande åtkomstnivå som kan ges till användaren.

Åtkomstbehörighet från teammedlemskap

Om användaren är teammedlem för posten (men inte ägare till posten), extraheras åtkomstnivån för den primära posttypen i Oracle CRM On Demand från åtkomstprofilen för användarens teammedlemskap.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantering av åtkomstprofil](#) (på sidan 1167)
- [Exempel på åtkomstnivåberäkningar](#) (på sidan 1188)
- [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199)

Hur åtkomstbehörighet fastställs för visning av relaterade posttyper

När en användare visar detaljsidan för en post används följande process i Oracle CRM On Demand för att fastställa vilka relaterade poster som användaren kan se:

- I Oracle CRM On Demand verifieras att användarens roll har de behörigheter som krävs för att visa posttypen. Om användarens roll inte har de behörigheter som krävs för att visa posttypen visas inte poster av den här relaterade posttypen.
- I Oracle CRM On Demand verifieras att kryssrutan Har åtkomst är markerad för den relaterade posttypen om den är baserad på en primär posttyp. Om kryssrutan Har åtkomst inte har markerats visas inte poster av den här relaterade posttypen.
- Om ägaren till den överordnade posten är den aktuella användaren, extraheras åtkomstnivån för den relaterade posttypen i Oracle CRM On Demand från den aktuella användarens ägaråtkomstprofil.
- Om ägaren till den överordnade posten är den aktuella användarens underställd på någon nivå i rapporthierarkin, extraheras åtkomstnivån för den relaterade posttypen i Oracle CRM On Demand från den aktuella användarens ägaråtkomstprofil.
- Om ägaren till den överordnade posten är en orelaterad användare:
 - Om alternativet Kan läsa alla poster har markerats för den relaterade posttypen i den aktuella användarens roll, extraheras åtkomstnivån för den relaterade posttypen i Oracle CRM On Demand från den aktuella användarens standardåtkomstprofil.
 - Om alternativet Kan läsa alla poster inte har markerats för den relaterade posttypen i den aktuella användarens roll används inte den aktuella användarens standardåtkomstprofil.

I det här fallet får den aktuella användaren åtkomst till detaljsidan för den överordnade posten på ett eller flera av följande sätt:

- Den aktuella användaren är medlem i teamet för den överordnade posten.
- Den aktuella användaren har en direkt eller indirekt underställd som har åtkomst till den överordnade posten.
- Den aktuella användaren är medlem i en grupp som innehåller den överordnade posten eller så är den överordnade posten med i en undergrupp till en grupp där den aktuella användaren är medlem.

- Den aktuella användaren har delegerats av en annan användare som har åtkomst till den överordnade posten.

I Oracle CRM On Demand extraheras därför åtkomstnivåerna för den relaterade posttypen från åtkomstprofilerna för den överordnade posten via var och en av de tillämpliga åtkomstkontrollkomponenterna.

- I Oracle CRM On Demand utvärderas sedan alla relaterade åtkomstnivåer för att fastställa om åtkomstnivån Ärv primär finns med i uppsättningen åtkomstnivåer. I Oracle CRM On Demand avgörs också vilka poster som ska visas på följande sätt:
 - Om åtkomstnivån Ärv primär inte påträffas:
 - Om den mest medgivande åtkomstnivån är Ingen åtkomst visas de relaterade posterna inte.
 - Om den mest medgivande åtkomstnivån är någon annan än Ingen åtkomst visas alla relaterade poster, inklusive poster som den aktuella användaren inte är behörig att se.
 - Alla relaterade poster visas om åtkomstnivån Ärv primär påträffas och kryssrutan Kan läsa alla poster har markerats för relaterade posttyper i den aktuella användarens roll.
 - Om åtkomstnivån Ärv primär påträffas och kryssrutan Kan läsa alla poster inte har markerats för relaterade posttyper i den aktuella användarens roll, inkluderar den uppsättning relaterade poster som visas även alla poster där något av följande påstående är sant:
 - Den aktuella användaren äger den relaterade posten.
 - Den aktuella användaren är medlem i teamet för den relaterade posten.
 - Den aktuella användaren har en direkt eller indirekt underställd som har åtkomst till posten.
 - Den aktuella användaren är medlem i en grupp som innehåller den relaterade posten eller så är den relaterade posten med i en undergrupp till gruppen där den aktuella användaren är medlem.
 - Den aktuella användaren har delegerats av en annan användare som har åtkomst till den relaterade posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantering av åtkomstprofil](#) (på sidan 1167)
- [Exempel på åtkomstnivåberäkningar](#) (på sidan 1188)
- [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199)

Hur åtkomstbehörighet fastställs för arbete med relaterade posttyper

När en användare försöker uppdatera, ta bort eller borra ned för att se fler detaljer om en relaterad post, används följande process i Oracle CRM On Demand för att fastställa vilka åtgärder som användaren kan utföra för posten:

- Om ägaren till den överordnade posten är den aktuella användaren, extraheras åtkomstnivån för den relaterade posttypen i Oracle CRM On Demand från den aktuella användarens ägaråtkomstprofil.

- Om ägaren till den överordnade posten är den aktuella användarens underställd på någon nivå i rapporthierarkin, extraheras åtkomstnivån för den relaterade posttypen i Oracle CRM On Demand från den aktuella användarens ägaråtkomstprofil.
- Om ägaren till den överordnade posten är en orelaterad användare:
 - Om alternativet Kan läsa alla poster har markerats för den relaterade posttypen i den aktuella användarens roll, extraheras åtkomstnivån för den relaterade posttypen i Oracle CRM On Demand från den aktuella användarens standardåtkomstprofil.
 - Om alternativet Kan läsa alla poster inte har markerats för den relaterade posttypen i den aktuella användarens roll används inte den aktuella användarens standardåtkomstprofil.

I det här fallet får den aktuella användaren åtkomst till detaljsidan för den överordnade posten på ett eller flera av följande sätt:

- Den aktuella användaren är medlem i teamet för den överordnade posten.
- Den aktuella användaren har en direkt eller indirekt underställd som har åtkomst till den överordnade posten.
- Den aktuella användaren är medlem i en grupp som innehåller den överordnade posten eller så är den överordnade posten med i en undergrupp till en grupp där den aktuella användaren är medlem.
- Den aktuella användaren har delegerats av en annan användare som har åtkomst till den överordnade posten.

När åtkomst till den relaterade posten beviljas via sammanhanget för den överordnade posten, extraheras lämplig åtkomstnivå för relaterade posttyper i Oracle CRM On Demand från åtkomstprofilerna för var och en av de tillämpliga åtkomstkontrollkomponenterna.

- I Oracle CRM On Demand extraheras även åtkomstnivåer från den aktuella användarens relation till den relaterade posten om något av följande påstående är sant:
 - Den aktuella användaren är medlem i teamet för den relaterade posten. Om den aktuella användaren är ägare till den relaterade posten är även användaren en medlem i teamet. Därför används ägaråtkomstprofilen.
 - Den aktuella användaren har en direkt eller indirekt underställd som har åtkomst till den relaterade posten.
 - Den aktuella användaren är medlem i en grupp som innehåller den relaterade posten eller så är den relaterade posten med i en undergrupp till gruppen där den aktuella användaren är medlem.
 - Den aktuella användaren har delegerats av en annan användare som har åtkomst till den relaterade posten.
- I Oracle CRM On Demand utvärderas sedan alla tillämpliga åtkomstnivåer för att fastställa om åtkomstnivån Ärv Primär finns med i uppsättningen åtkomstnivåer:
 - Om åtkomstnivån Ärv primär (eller någon av dess kombinationer) finns med i uppsättningen tillämpliga åtkomstnivåer ärver den relaterade posttypen rollinställningarna från den primära posttypen samt även åtkomstinställningarna. Inställningen för åtkomstnivån Ärv primär avgör vilka åtgärder som användaren kan utföra i posterna. Om två eller flera åtkomstnivåer av typen Ärv primär påträffas i Oracle CRM On Demand avgörs kombinationen av åtkomstnivåerna. Mer information om åtkomstnivån Ärv primär och dess olika kombinationer finns i [Om åtkomstnivåer för relaterade posttyper](#) (på sidan 1180).

- Om åtkomstnivån Ärv primär (eller någon av dess kombinationer) inte finns med i uppsättningen tillämpliga åtkomstnivåer och om den relaterade posttypen har en motsvarande primär posttyp, fastställs ett snitt för åtkomstnivåerna för den primära posttypen och den relaterade posttypen i Oracle CRM On Demand.

Om exempelvis åtkomstnivån för den relaterade posttypen Affärsmöjlighet är Skrivskyddad och åtkomstnivån för den motsvarande primära posttypen Affärsmöjlighet är Läs/Redigera, är snittet för åtkomstnivåerna Skrivskyddad.

Kombinationen av alla resulterande åtkomstnivåer för den relaterade posttypen avgör vilka åtgärder användaren kan utföra i poster av den posttypen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantering av åtkomstprofil](#) (på sidan 1167)
- [Exempel på åtkomstnivåberäkningar](#) (på sidan 1188)
- [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199)

Arbeta med listsidan för åtkomstprofil

På listsidan för åtkomstprofil kan du utföra åtgärderna som anges i tabellen nedan.

Om du vill	Utför följande steg
Lägga till en ny åtkomstprofil	Klicka på Ny i namnlistan på listsidan för åtkomstprofil. Åtkomstprofilguiden öppnas. Mer information om hur du använder guiden finns i Ställa in åtkomstprofiler (på sidan 1199).
Lägga till en ny åtkomstprofil genom att kopiera en befintlig	Klicka på Kopiera på postnivåmenyn bredvid åtkomstprofilsnamnet. Åtkomstprofilguiden öppnas. Mer information om hur du använder guiden finns i Ställa in åtkomstprofiler (på sidan 1199).
Avaktivera en åtkomstprofil	Markera kryssrutan Avaktiverad för profilen. När du har avaktiverat en åtkomstprofil går det inte att koppla den till roller, team eller grupper. Det går dock att fortsätta använda profilen med roller, team och grupper som den tidigare har kopplats till tills du kopplar en annan profil till objektet.
Välja ett språk till listan över åtkomstprofiler	Markera ett språk i fältet Översättningsspråk i namnlistan på listsidan för åtkomstprofil. Du kan visa listan på något av språken som går att använda för företaget i Oracle CRM On Demand. Obs! Om en befintlig åtkomstprofil inte har ett översatt namn

Om du vill	Utför följande steg
	är inte profilen översatt och den visas inom parentes.

Du kan filtrera listan med åtkomstprofiler med hjälp av alfabetisk sökning. Mer information om alfabetisk sökning finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantering av åtkomstprofil](#) (på sidan 1167)
- [Exempel på åtkomstnivåberäkningar](#) (på sidan 1188)
- [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199)

Om åtkomstnivåer för primära posttyper

Du ger och tar tillbaka åtkomsträttigheter till primära posttyper genom att ställa in åtkomstnivåer i steg 2 i guiden för åtkomstprofiler. Mer information om hur du använder guiden finns i [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199).

Åtkomstnivåerna är den lägsta nivån av behörigheter som går att ge för en posttyp. För varje primär posttyp anger du åtkomsträttigheterna för alla användare som ärver åtkomstprofilen via en eller flera åtkomstkontrollskomponenter (roller, rapporthierarki, team och grupper). När användare till exempel borrar ned i en affärsmöjlighet från en affärsmöjlighetslista styrs åtkomsträttigheterna som tillåter användaren att se affärsmöjlighetsdetaljerna och utföra aktiviteter av åtkomstnivån för affärsmöjlighetens primära posttyp i steg 2 i guiden för åtkomstprofiler.

Beskrivningen i den här sektionen av åtkomstnivåerna för primära posttyper gäller funktionerna i åtkomstnivåerna när de används enskilt. Posterna som en användare kan visa och åtgärderna som en användare får utföra med poster styrs av en kombination av en eller flera åtkomstnivåer som används till alla poster i en eller flera åtkomstprofiler.

Posttyper som styrs via särskilda behörigheter visas i alla åtkomstprofiler och åtkomstnivån har ställts in som standard. Primära posttyper är som standard skrivskyddade. Du måste ändra standardinställningen för att kunna ge användarna den nödvändiga åtkomstnivån.

Åtkomstnivån för alla primära posttyper går att ställa in på något av följande sätt:

- **Skrivskyddad.** Användaren kan inte utföra åtgärder, till exempel redigera eller ta bort den primära posten.
- **Läs/redigera.** Gör att användaren kan läsa och redigera primära poster.
- **Läs/redigera/ta bort.** Gör att användaren kan läsa, redigera och ta bort primära poster.

Obs! Behörigheten att skapa poster med en primär posttyp styrs inte av inställningarna i steg 2 i guiden för åtkomstprofiler. Behörigheten styrs i stället av inställningarna i steg 2 i guiden för rollhantering. Mer information om roller finns i [Rollhantering](#) (på sidan 1202).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantering av åtkomstprofil](#) (på sidan 1167)
- [Exempel på åtkomstnivåberäkningar](#) (på sidan 1188)
- [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199)

Om åtkomstnivåer för relaterade posttyper

Du ger och tar tillbaka åtkomsträttigheter till relaterade posttyper i steg 2 i guiden för åtkomstprofiler. Mer information om hur du använder guiden finns i [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199).

Relaterade posttyper som styrs via särskilda behörigheter visas i alla åtkomstprofiler och åtkomstnivån har som standard ställts in som Ingen åtkomst. Du måste ändra standardinställningen för att kunna ge användarna den nödvändiga åtkomstnivån till de olika posttyperna.

Exempelvis är posttypen Anpassat objekt 04 en relaterad posttyp till den överordnade posttypen Affärsmöjlighet. I åtkomstprofilen Fullständig har den relaterade posttypen Anpassat objekt 04 som standard åtkomstnivån inställd på Ingen åtkomst. En användare som är med i ett affärsmöjlighetsteam med åtkomstprofilen Fullständig kan därför inte se de relaterade posttyper som baseras på den relaterade posttypen Anpassat objekt 04. Om du vill att användaren ska se posterna Anpassat objekt 04 för affärsmöjlighetsposter måste du ändra standardåtkomstnivån.

I det här avsnittet beskrivs följande:

- Relationer mellan poster
- Åtkomstnivåalternativ för relaterade posttyper

Relationer mellan poster

Relationen mellan en överordnad posttyp och en relaterad posttyp (den underordnade posten) fastställer vilka åtkomstnivåalternativ som ska vara tillgängliga för tilldelningar till den relaterade posttypen.

Relationstyperna och de tillgängliga åtkomstnivåalternativen är följande:

- **En-till-många-relation.** I en en-till-många-relation baseras de underordnade posterna på en primär posttyp, och en överordnad post kan ha många underordnade poster. På sidan med relaterad information för kontot är exempelvis Affärsmöjligheter en relaterad posttyp som har en motsvarande primär posttyp vid namn Affärsmöjlighet. Följande åtkomstnivåer är tillgängliga för en-till-många-relationen:
 - Visa
 - Skrivskyddad
 - Ingen åtkomst
 - Ärv primär

Obs! Åtkomstnivån Ärv primär är endast tillgänglig för vissa en-till-många-relationer.
- **En-till-underordnad-relation.** En-till-underordnad-relationen liknar en-till-många-relationen såtillvida att en överordnad post kan ha många underordnade poster. I en en-till-underordnad-relation baseras dock de underordnade posterna på en posttyp som inte har någon motsvarande primär posttyp. Bilagor,

anteckningar och team är exempel på relaterade posttyper som inte har någon motsvarande primär posttyp.

Obs! Ett undantag från denna regel är relationen mellan underordnade kontaktposter i en affärsmöjlighet. Även om posttypen Kontakt har en motsvarande primär posttyp, är relationen mellan affärsmöjligheten och kontakterna en en-till-underordnad-relation. Användare kan lägga till befintliga kontakter i en affärsmöjlighet eller ta bort kontakter från en affärsmöjlighet. De kan inte skapa nya kontakter från en affärsmöjlighet.

Det finns följande åtkomstnivåer för en-till-underordnad-relationen:

- Läs/skapa
- Läs/skapa/redigera
- Läs/redigera
- Läs/redigera/ta bort
- Skrivskyddad
- Ingen åtkomst
- Fullständig
- **En-till-skrivskyddad-relation.** En-till-skrivskyddad-relationen liknar en-till-underordnad-relationen. Men som relationsnamnet antyder kan användarna inte redigera eller skapa underordnade poster i en en-till-skrivskyddad-relation. En verifikationskedja är ett exempel på en relaterad posttyp som inte har någon motsvarande primär posttyp. Oracle CRM On Demand skapar posttypen Verifikationskedja. För en-till-skrivskyddad-relationen finns följande åtkomstnivåer:
 - Skrivskyddad
 - Ingen åtkomst
- **Många-till-många-relationer.** Många-till-många-relationen är en relation mellan två primära posttyper där posterna i alla posttyper kan vara överordnade eller underordnade varandra, beroende på hur du ser på relationen. Ett konto kan till exempel ha många kontakter på samma sätt som en kontakt kan ha många konton. För många-till-många-relationen finns följande åtkomstnivåer:
 - Läs/skapa
 - Skrivskyddad
 - Visa
 - Ingen åtkomst
 - Ärv primär
 - Lägg till/Ärv primär
 - Lägg till/ta bort/ärv primär

Obs! Åtkomstnivåerna Lägg till/ärv primär och Lägg till/ta bort/ärv primär är endast tillgängliga för ett urval av många-till-många-relationer.

Åtkomstnivåalternativ för relaterade posttyper

Den fullständiga uppsättningen åtkomstnivåalternativ för relaterade posttyper är följande:

- **Ingen åtkomst.** Alternativet Ingen åtkomst finns för alla relaterade posttyper. Den hindrar användaren från att visa poster i en relaterad lista.
- **Skrivskyddad.** Åtkomstnivån Skrivskyddad hindrar användaren från att utföra inbyggd redigering för de relaterade posterna i den överordnade posten.
- **Läs/skapa.** Åtkomstnivån Läs/skapa finns för relaterade posttyper som är en-till-underordnad-poster eller som är en del av många-till-många-relationer. För en-till-underordnad-poster tillåter åtkomstnivån Läs/skapa användaren att skapa en ny post eller borra ned i befintliga poster för att visa detaljer, men den tillåter inte användaren att redigera eller ta bort poster. För många-till-många-relationer tillåter åtkomstnivån Läs/skapa användaren att associera en befintlig post som en underordnad till en överordnad post men den tillåter inte användaren att ta bort en befintlig associering.
- **Läs/skapa/redigera.** Åtkomstnivån Läs/skapa/redigera är tillgänglig för relaterade posttyper som är en-till-underordnad-poster. Den tillåter användaren att skapa en ny post eller borra ned i befintliga poster för att visa detaljerna och redigera posten om detta är nödvändigt. Åtkomstnivån Läs/skapa/redigera tillåter dock inte användaren att ta bort underordnade poster.
- **Läs/redigera.** Åtkomstnivån Läs/redigera är tillgänglig för alla relationer utom relaterade poster som är skrivskyddade i en-till-skrivskyddad-relationer. Åtkomstnivån Läs/redigera tillåter användaren att visa och redigera relaterade poster.
- **Läs/skapa/ta bort.** Åtkomstnivån Läs/redigera/ta bort är tillgänglig för relaterade posttyper som är underordnade poster i en-till-underordnad-relationer. Åtkomstnivån Läs/redigera/ta bort tillåter användaren att borra ned i befintliga poster för att visa postdetaljer, redigera posten eller ta bort posten. Åtkomstnivån Läs/redigera/ta bort tillåter inte användaren att skapa nya underordnade poster.
- **Fullständig.** Åtkomstnivån Fullständig är tillgänglig för relaterade posttyper som inte har någon motsvarande primär posttyp. För dessa posttyper tillåter åtkomstnivån Fullständig användaren att skapa, visa och redigera poster.
- **Visa.** Åtkomstnivån Visa är endast tillgänglig för relaterade posttyper i en-till-många- och många-till-många-relationer. När åtkomstnivån Visa har valts ärver den relaterade posttypen åtkomstnivåinställningen för sin egen primära posttyp (inte åtkomstnivån för den överordnade posttypen i relationen). Om exempelvis Visa är åtkomstnivån för den relaterade posttypen Affärsmöjlighet i den överordnade posttypen Konto, ärver varje relaterad affärsmöjlighetspost åtkomstnivån från den primära posttypen Affärsmöjlighet och inte från sin överordnade kontoposttyp.
- **Ärv primär.** Åtkomstnivån Ärv primär är endast tillgänglig för vissa en-till-många- och många-till-många-relaterade posttyper. Den liknar åtkomstnivån Visa i det att den relaterade posttypen ärver åtkomstnivåinställningen för sina egen primära posttyp. När åtkomstnivån Ärv primär väljs och åtkomstprofilen länkas till en roll, ärver dock den relaterade posttypen rollinställningen för sin primära posttyp och åtkomstinställningarna.

Om åtkomstnivån för den relaterade posttypen Affärsmöjlighet i den överordnade posttypen Konto i en åtkomstprofil till exempel är inställd på Ärv primär ärver varje relaterad affärsmöjlighetspost sin åtkomstnivå från den primära affärsmöjlighetsposten och inte från sin överordnade kontopost. Om åtkomstprofilen sedan länkas till en roll ärver den relaterade affärsmöjlighetsposten också inställningen för Kan läsa alla poster i rollen. Rollinställningen och åtkomstnivån avgör tillsammans vilka poster användaren kan se i listan över relaterade affärsmöjlighetsposter på detaljsidan för kontot. För att fastställa vilka relaterade poster användaren kan se använder Oracle CRM On Demand antingen standard- eller ägaråtkomstprofilen, beroende på om den aktuella användare äger kontoposten eller inte. Detta går till på följande sätt:

- Om inställningen för Kan läsa alla poster för posttypen Affärsmöjlighet inte har valts för rollen kan användaren inte se några relaterade affärsmöjlighetsposter som han eller hon inte har behörighet att se.
- Om inställningen för Kan läsa alla poster för posttypen Affärsmöjlighet inte har valts i rollen kan användaren se alla relaterade affärsmöjlighetsposter i kontoposten.

Om åtkomstnivån Ärv primär är vald för många-till-många-relationer kan användaren inte lägga till eller ta bort en relation mellan två befintliga poster. Åtkomstnivån Ärv primär dock även tillgänglig i kombination med åtkomstnivån Lägg till, eller i kombination med åtkomstbehörigheterna Lägg till och Ta bort.

Obs! Om åtkomstnivån Ärv primär (eller någon av dess kombinationer) finns i någon av de profiler som används för en relaterad posttyp har inställningen Ärv primär företräde. Om exempelvis båda åtkomstnivåerna Ärv primär och Visa finns, åsidosätter åtkomstnivån Ärv primär åtkomstnivån Visa. Om samtliga åtkomstnivåer Ärv Primär, Skrivskyddad och Visa finns, åsidosätter åtkomstbehörigheten Ärv primär åtkomstnivåerna Visa och Skrivskyddad.

- **Lägg till/ärv primär.** Åtkomstnivån Lägg till/ärv primär är tillgänglig för relaterade poster som delar en många-till-många-relation med den överordnade posten. Ärv primär-elementet i åtkomstnivån Lägg till/ärv primär fungerar på samma sätt som åtkomstnivån Ärv primär. Åtkomstnivån Lägg till/ärv primär tillåter dock också användaren att associera en befintlig relaterad post med den överordnade posten. Om en relaterad post har lagts till ärver posten åtkomstnivån från sin primära post. Med åtkomstnivån Lägg till/ärv primär kan användare inte ta bort en befintlig relaterad post.
- **Lägg till/ta bort/ärv primär.** Åtkomstnivån Lägg till/ta bort/ärv primär är tillgänglig för relaterade poster som delar en många-till-många-relation med den överordnade posten. Ärv primär-elementet i åtkomstnivån Lägg till/ta bort/ärv primär fungerar på samma sätt som åtkomstnivån Ärv primär. Åtkomstnivån Lägg till/ta bort/ärv primär tillåter dock också användaren att associera en befintlig relaterad post med den överordnade posten eller ta bort (separera) länken mellan posterna. När en användare tar bort eller separerar en relaterad post, tas posten inte bort utan förblir kvar i databasen. Om en relaterad post lagts till ärver posten åtkomstnivån från sin primära post.

I följande tabell visas relationerna där åtkomstnivån Ärv primär är tillgänglig. Relationerna i tabellen är en-till-många-relationer.

Obs! Om åtkomstnivån är inställd på Visa för någon av relationerna i följande tabell bör du ändra åtkomstnivån från Visa till Ärv primär.

Överordnad posttyp	Relaterad posttyp
Konto	Affärsplaner
Konto	Samtal
Konto	Slutförda aktiviteter
Konto	Anpassat objekt 04 och högre
Konto	Målsättningar
Konto	Öppna aktiviteter
Konto	Affärsmöjligheter
Konto	Plankonton

Överordnad posttyp	Relaterad posttyp
Ackreditering	Ackrediteringsbegäranden
Ackreditering	Anpassat objekt 04 och högre
Aktivitet	Anpassat objekt 04 och högre
Aktivitet	Meddelandesvar
Ansökan	Aktiviteter
Mäklarprofil	Anpassat objekt 04 och högre
Affärsplan	Ackrediteringsbegäranden
Affärsplan	Aktiviteter
Affärsplan	Affärsplaner
Affärsplan	Certifieringsbegäranden
Affärsplan	Anpassat objekt 04 och högre
Affärsplan	Målsättningar
Affärsplan	Plankonton
Affärsplan	Plankontakter
Affärsplan	Plan, affärsmöjligheter
Kampanj	Slutförda aktiviteter
Kampanj	Anpassat objekt 04 och högre
Kampanj	Öppna aktiviteter
Certifiering	Certifieringsbegäranden
Certifiering	Anpassat objekt 04 och högre
Skadeståndskrav	Aktiviteter
Kontakt	Certifieringsbegäranden
Kontakt	Kursanmälningar
Kontakt	Anpassat objekt 04 och högre
Kontakt	Examensregistreringar
Kontakt	Målsättningar
Kontakt	Plankontakter
Kurs	Kursanmälningar
Kurs	Anpassat objekt 04 och högre

Överordnad posttyp	Relaterad posttyp
Anpassat objekt 01	Anpassat objekt 04 och högre
Anpassat objekt 02	Anpassat objekt 04 och högre
Anpassat objekt 03	Anpassat objekt 04 och högre
Anpassade objekt 04 och högre	Aktiviteter
Anpassade objekt 04 och högre	Anpassat objekt 04 och högre
Anpassade objekt 04 och högre	Affärsmöjligheter
Affärsregistrering	Aktiviteter
Affärsregistrering	Anpassat objekt 04 och högre
Återförsäljare	Slutförda aktiviteter
Återförsäljare	Anpassat objekt 04 och högre
Återförsäljare	Öppna aktiviteter
Återförsäljare	Affärsmöjligheter
Examen	Anpassat objekt 04 och högre
Examen	Examensregistreringar
Finansiellt konto	Aktiviteter
Finansiellt konto	Affärsmöjligheter
Finansiell plan	Aktiviteter
Finansiell plan	Affärsmöjligheter
Fond	Aktiviteter
Fond	Anpassat objekt 04 och högre
Finansieringsbegäran	Slutförda aktiviteter
Finansieringsbegäran	Anpassat objekt 04 och högre
Finansieringsbegäran	Öppna aktiviteter
Hushåll	Anpassat objekt 04 och högre
Lagerkontrollrapport	Provinventering
Lagerperiod	Provinventering
Kundämne	Slutförda aktiviteter
Kundämne	Anpassat objekt 04 och högre
Kundämne	Öppna aktiviteter

Överordnad posttyp	Relaterad posttyp
Finansieringsbegäran	Aktiviteter
Finansieringsbegäran	Anpassat objekt 04 och högre
Med.utb-händelse	Slutförda aktiviteter
Med.utb-händelse	Anpassat objekt 04 och högre
Med.utb-händelse	Öppna aktiviteter
Meddelandeplan	Meddelandesvar
Meddelandeplan	Meddelandeplansobjekt
Meddelandeplan, objekt	Meddelandesvar
Meddelandeplan, objekt	Objektsrelationer för meddelandeplan
Mål	Ackrediteringsbegäranden
Mål	Aktiviteter
Mål	Certifieringsbegäranden
Mål	Kursanmälningar
Mål	Anpassat objekt 04 och högre
Mål	Examensregistreringar
Mål	Målsättningar
Mål	Affärsmöjligheter
Affärsmöjlighet	Slutförda aktiviteter
Affärsmöjlighet	Anpassat objekt 04 och högre
Affärsmöjlighet	Öppna aktiviteter
Affärsmöjlighet	Plan, affärsmöjligheter
Affärsmöjlighet	Delaffärsmöjligheter
Partner	Ackrediteringsbegäranden
Partner	Affärsplaner
Partner	Slutförda aktiviteter
Partner	Kursanmälningar
Partner	Anpassat objekt 04 och högre
Partner	Examensregistreringar

Överordnad posttyp	Relaterad posttyp
Partner	Öppna aktiviteter
Period	Affärsplaner
Period	Målsättningar
Försäkring	Aktiviteter
Försäkring	Anpassat objekt 04 och högre
Försäkring	Affärsmöjligheter
Portfölj	Slutförda aktiviteter
Portfölj	Anpassat objekt 04 och högre
Portfölj	Öppna aktiviteter
Program	Anpassat objekt 04 och högre
Program	Affärsmöjligheter
Provtransaktion	Transaktionsobjekt
Serviceärende	Slutförda aktiviteter
Serviceärende	Anpassat objekt 04 och högre
Serviceärende	Öppna aktiviteter
Lösning	Anpassat objekt 04 och högre
Lösning	Objektsrelationer för meddelandeplan
Lösning	Meddelandeplansobjekt
Begäran om särskild prissättning	Aktiviteter
Begäran om särskild prissättning	Anpassat objekt 04 och högre
Fordon	Anpassat objekt 04 och högre

I följande tabell visas relationerna där åtkomstnivån Ärv primär och dess kombinationer (Ärv primär, Lägg till/ärv primär och Lägg till/ta bort/ärv primär) är tillgängliga. Relationerna i tabellen är en-till-många-relationer.

Obs! Om du för närvarande använder åtkomstnivån Läs/skapa för någon av många-till-många-relationerna i följande tabell bör du ändra åtkomstnivån Läs/skapa till någon av kombinationerna med Ärv primär för de relaterade posttyperna.

Överordnad posttyp	Relaterad posttyp
Kampanj	Affärsmöjligheter
Kontakt	Samtal

Överordnad posttyp	Relaterad posttyp
Kontakt	Slutförda aktiviteter
Kontakt	Öppna aktiviteter
Kontakt	Affärsmöjligheter
Anpassat objekt 01	Slutförda aktiviteter
Anpassat objekt 01	Öppna aktiviteter
Anpassat objekt 01	Affärsmöjligheter
Anpassat objekt 02	Slutförda aktiviteter
Anpassat objekt 02	Öppna aktiviteter
Anpassat objekt 02	Affärsmöjligheter
Anpassat objekt 03	Slutförda aktiviteter
Anpassat objekt 03	Öppna aktiviteter
Anpassat objekt 03	Affärsmöjligheter

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantering av åtkomstprofil](#) (på sidan 1167)
- [Exempel på åtkomstnivåberäkningar](#) (på sidan 1188)
- [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199)

Exempel på åtkomstnivåberäkningar

Klicka på följande länkar om du vill se exempel på hur Oracle CRM On Demand beräknar användares åtkomstbehörigheter:

- [Exempel 1: Använda åtkomstnivån Visa](#) (på sidan 1189)
- [Exempel 2: Använda åtkomstnivån Ärv primär](#) (på sidan 1193)
- [Exempel 3: Säkra data via grupper](#) (på sidan 1196)

Åtkomstbehörigheterna i exemplen baseras på vissa konfigurationer av användarroller, åtkomstprofiler och andra åtkomststyrda komponenter. Oracle CRM On Demand beräknar åtkomstbehörigheten för en verifierad användare varje gång användaren interagerar med programmet. Oracle CRM On Demand bestämmer åtkomstbehörigheten utifrån användarens roll och alla åtkomstprofiler som kan användas via ägaråtkomstprofiler, standardåtkomstprofiler, rapporthierarkin, medlemskap i anpassade grupper, användardelegering och teammedlemskap, som alla kallas *åtkomstkontrollkomponenter*.

Obs! Användare kan vara anställda i ditt företag eller i en partnerorganisation. Användare kan även vara externa system så har åtkomst till Oracle CRM On Demand.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantering av åtkomstprofil](#) (på sidan 1167)
- [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199)

Exempel 1: Använda åtkomstnivån Visa

I det här avsnittet ges ett exempel på hur användares åtkomstbehörigheter beräknas i Oracle CRM On Demand.

I exemplet har Amanda Jacobsen rollen säljare. Amanda kan skapa nya konton och se alla andra kontoposter. Hon har rätt att skapa affärsmöjligheter, men hon kan endast se de affärsmöjligheter som hon äger eller som hon har fått tillåtelse att se.

I följande tabell visas posttypsinställningarna för rollen Säljare.

Primär posttyp	Har tillgång	Kan skapa	Kan läsa alla poster
Konto	Ja	Ja	Ja
Affärsmöjlighet	Ja	Ja	Nej

Med rollen Säljare har Amanda full kontroll över de konton och affärsmöjligheter som hon skapar men begränsad behörighet till poster som hon inte äger. Rollen Säljare kräver två åtkomstprofiler: en ägaråtkomstprofil och en standardåtkomstprofil.

I följande tabell visas inställningarna för ägaråtkomstprofilen Säljare.

Primär posttyp	Åtkomstnivå	Relaterad posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Läs/redigera/ta bort	Affärsmöjligheter	Visa
Affärsmöjlighet	Läs/redigera/ta bort	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar

I följande tabell visas inställningarna för standardåtkomstprofilen Säljare.

Primär posttyp	Åtkomstnivå	Relaterad posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Skrivskyddad	Affärsmöjligheter	Visa
Affärsmöjlighet	Skrivskyddad	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar

I det här exemplet på beräkning av åtkomstbehörigheter förutsätts det att kryssrutan Aktivera arv från överordnat team inte är markerad i företagsprofilen. Mer information om kryssrutan Aktivera arv från överordnat team finns i [Om åtkomstspridning via arv från team](#) (på sidan 1171).

David Blomkvist har också rollen Säljare på samma företag. David har samma åtkomstbehörigheter som Amanda.

Amanda äger affärsmöjlighet X, som är länkad till konto 1. David skapar en affärsmöjlighet, Affärsmöjlighet Y, som han också länkar till konto 1. Amanda är inte medlem i affärsmöjlighetsteamet.

När Amanda tittar på kontolistan i sitt företag kan hon se alla konton eftersom hennes roll ger henne behörighet att visa alla konton, även sådana som hon inte äger. I följande tabell visas posterna som Amanda

ser när hon klickar på kontonamnet Konto 1 för att borra ned i posten. För det här exemplet visas endast de relevanta fälten och kolumnerna.

Kontodetalj: Konto 1		
Kontodetalj		
Konto:	Konto 1	
Ägare:	Jonathan Hellström	
Affärsmöjligheter		
Affärsmöjlighet		Ägare
Affärsmöjlighet X		Amanda Jacobsen
Affärsmöjlighet Y		David Blomkvist
Kontoteam		
Efternamn	Förnamn	Kontoåtkomst
Hellström	Jonathan	Ägare

Synlighet för relaterad post i exempel 1

För att fastställa vilka relaterade affärsmöjlighetsposter Amanda kan se i kontot i exemplet granskas Amandas åtkomstbehörigheter i Oracle CRM On Demand. Detta görs på följande sätt:

- 1 Oracle CRM On Demand granskar alla relevanta åtkomstnivåer för den affärsmöjlighetsrelaterade posttypen i den överordnade kontoposten enligt följande:

Obs! Om flera åtkomstnivåer upptäcks från de olika åtkomstkontrollkomponenterna, beaktas samtliga vid beräkningen av åtkomstbehörigheter.

 - Fastställer om Amanda äger det överordnade kontot.
I det här exemplet är svaret nej.
 - Fastställer om Amanda kan läsa alla kontoposter utifrån sin roll.
I det här exemplet är svaret ja. Amandas roll tillåter henne att läsa alla kontoposter och hon kan därför se kontot. Eftersom Amanda inte är ägare till det överordnade kontot, används hennes standardåtkomstprofil. Åtkomstnivån för den affärsmöjlighetsrelaterade kontotypen i Amandas standardåtkomstprofil är Visa.
 - Fastställer om den överordnade posten är i en grupp där Amanda är medlem.
I det här exemplet är svaret nej.
 - Fastställer om Amanda är medlem i kontoteamet.

I det här exemplet är svaret nej.

- Fastställer om någon av Amandas underställda (direkt eller indirekt) är medlem i kontoteamet.

I det här exemplet är svaret nej.

Om svaret på den frågan är ja (dvs. om en eller flera av Amandas underställda är medlemmar i kontoteamet) extraherar Oracle CRM On Demand åtkomstnivån för den affärsmöjlighetsrelaterade posttypen för var och en av de underställda från den relevanta åtkomstprofilen. I det fallet används den åtkomstprofil som tilldelats i fältet Kontoåtkomst i den underställdas teammedlemskap (dvs. inte den åtkomstprofil som tilldelats i fältet Affärsmöjlighetsåtkomst).

- Fastställer om Amanda har tillgång till kontoposten via delegering.

I det här exemplet är svaret nej.

2 Oracle CRM On Demand gör då följande:

- Fastställer om Amandas roll ger henne grundläggande åtkomst till affärsmöjlighetsposter.

I det här exemplet är svaret ja, eftersom alternativet Har åtkomst är valt för posttypen Affärsmöjlighet i användarens roll.

- Fastställer om Amandas roll ger henne behörighet för posttypen Affärsmöjlighet.

Affärsmöjligheter kontrolleras inte via behörigheter. Därför påverkar behörigheterna i det här exemplet inte beräkningen av Amandas åtkomstbehörigheter.

- Fastställer om åtkomstnivån i någon av åtkomstprofilerna i beräkningen är inställd på Ärv primär eller någon av dess kombinationer.

I det här exemplet är svaret nej.

3 Oracle CRM On Demand undersöker därefter de hittade åtkomstnivåerna och fastställer vilken den mest medgivande åtkomstnivån är. I det här fallet är den mest medgivande åtkomstnivån Visa. Åtkomstnivån Ärv primär är inte tillgänglig. Därför visas alla underordnade affärsmöjlighetsposter, inklusive de som användaren inte är behörig att se.

Åtgärder i relaterade poster i exempel 1

När en användare försöker utföra en åtgärd för en relaterad post måste Oracle CRM On Demand fastställa huruvida användaren har rätt åtkomstbehörigheter för åtgärden i fråga. I det här exemplet kan Amanda försöka läsa postdetaljerna, redigera posten eller radera posten. Två fall beaktas:

- I det första fallet försöker Amanda utföra en åtgärd på affärsmöjlighet X.
- I det andra fallet försöker Amanda utföra en åtgärd på affärsmöjlighet Y.

>Fall 1: Amanda försöker utföra en åtgärd på affärsmöjlighet X, som hon är ägare till.

Oracle CRM On Demand undersöker Amandas åtkomstbehörigheter på följande sätt:

1 Oracle CRM On Demand granskar alla relevanta åtkomstnivåer för den affärsmöjlighetsrelaterade posttypen i den överordnade kontoposten enligt följande:

Obs! Om flera åtkomstnivåer upptäcks från de olika åtkomstkontrollkomponenterna, beaktas samtliga vid beräkningen av åtkomstbehörigheter.

- Fastställer om Amanda äger det överordnade kontot.

I det här exemplet är svaret nej.

- Fastställer om Amanda kan läsa alla affärsmöjlighetsposter utifrån sin roll.

I det här exemplet är svaret nej. Även om Amanda kan se den överordnade kontoposten på grund av att hennes standardåtkomstprofil används, är det inte standardåtkomstprofilen som används för affärsmöjlighetsposten.

- Fastställer om affärsmöjlighetsposten är i en grupp där Amanda är medlem.

I det här exemplet är svaret nej.

- Fastställer om Amanda är medlem i affärsmöjlighetsteamet.

I det här exemplet är svaret ja. Amandas äger affärsmöjligheten och ingår därför i affärsmöjlighetsteamet. Åtkomstnivån för den primära posttypen Affärsmöjlighet från Amandas standardåtkomstprofil (standardåtkomstprofilen Säljare) är Läs/Redigera/Ta bort.

- Fastställer om någon av Amandas underställda (direkt eller indirekt) är medlem i affärsmöjlighetsteamet.

I det här exemplet är svaret nej.

- Fastställer om Amanda har tillgång till kontoposten via delegering.

I det här exemplet är svaret nej.

2 Oracle CRM On Demand gör då följande:

- Fastställer om Amandas roll ger henne grundläggande åtkomst till affärsmöjlighetsposter.

I det här exemplet är svaret ja, eftersom alternativet Har åtkomst är valt för posttypen Affärsmöjlighet i Amandas roll.

- Fastställer om Amandas roll ger henne behörighet för posttypen Affärsmöjlighet.

Posttypen affärsmöjlighet kontrolleras inte via behörigheter. Därför påverkar behörigheterna i det här exemplet inte beräkningen av Amandas åtkomstbehörigheter.

- Fastställer om åtkomstnivån i någon av åtkomstprofilerna i beräkningen är inställd på Ärv primär eller någon av dess kombinationer.

I det här exemplet är svaret nej.

3 Oracle CRM On Demand undersöker då alla upptäckta åtkomstbehörigheter och fastställer den mest medgivande åtkomstnivån, vilken i det här fallet är Läs/redigera/ta bort.

>Fall 2: Amanda försöker utföra en åtgärd på affärsmöjlighet Y, som ägs av David Blomkvist.

Oracle CRM On Demand undersöker Amandas åtkomstbehörigheter på följande sätt:

1 Oracle CRM On Demand granskar alla relevanta åtkomstnivåer för den affärsmöjlighetsrelaterade posttypen i den överordnade kontoposten enligt följande:

Obs! Om flera åtkomstnivåer upptäcks från de olika åtkomstkontrollkomponenterna, beaktas samtliga vid beräkningen av åtkomstbehörigheter.

- Fastställer om Amanda äger det överordnade kontot.

I det här exemplet är svaret nej.

- Fastställer om Amanda kan läsa alla affärsmöjlighetsposter utifrån sin roll.

I det här exemplet är svaret nej. Även om Amanda kan se den överordnade kontoposten på grund av att hennes standardåtkomstprofil används, är det inte standardåtkomstprofilen som används för affärsmöjlighetsposten.

- Fastställer om affärsmöjlighetsposten är i en grupp där Amanda är medlem.

I det här exemplet är svaret nej.

- Fastställer om Amanda är medlem i affärsmöjlighetsteamet.

I det här exemplet är svaret nej.

- Fastställer om någon av Amandas underställda (direkt eller indirekt) är medlem i affärsmöjlighetsteamet.

I det här exemplet är svaret nej.

- Fastställer om Amanda har tillgång till kontoposten via delegering.

I det här exemplet är svaret nej.

2 Oracle CRM On Demand gör då följande:

- Fastställer om Amandas roll ger henne grundläggande åtkomst till affärsmöjlighetsposter.

I det här exemplet är svaret ja, eftersom alternativet Har åtkomst är valt för posttypen Affärsmöjlighet i Amandas roll.

- Fastställer om Amandas roll ger henne behörighet för posttypen Affärsmöjlighet.

Posttypen affärsmöjlighet kontrolleras inte via behörigheter. Därför påverkar behörigheterna i det här exemplet inte beräkningen av Amandas åtkomstbehörigheter.

- Fastställer om åtkomstnivån i någon av åtkomstprofilerna i beräkningen är inställd på Ärv primär eller någon av dess kombinationer.

I det här exemplet är svaret nej.

3 Oracle CRM On Demand undersöker då alla upptäckta åtkomstnivåer och fastställer den mest medgivande åtkomstnivån. I det här fallet är den slutliga åtkomstnivån Ingen åtkomst.

Se även

Fler exempel finns i följande avsnitt:

- [Exempel 2: Använda åtkomstnivån Ärv primär](#) (på sidan 1193)
- [Exempel 3: Säkra data via grupper](#) (på sidan 1196)

Exempel 2: Använda åtkomstnivån Ärv primär

I det här avsnittet ges ett exempel på hur användares åtkomstbehörigheter beräknas i Oracle CRM On Demand.

I exemplet är Amanda Jacobsen säljare på ett företag. Amanda kan skapa nya konton och se alla andra kontoposter. Hon har rätt att skapa affärsmöjligheter, men hon kan endast se de affärsmöjligheter som hon äger eller som hon har fått tillåtelse att se.

I följande tabell visas posttypsinställningarna för rollen Säljare.

Primär posttyp	Har tillgång	Kan skapa	Kan läsa alla poster
Konto	Ja	Ja	Ja
Affärsmöjlighet	Ja	Ja	Nej

Med rollen Säljare har Amanda full kontroll över de konton och affärsmöjligheter som hon skapar men begränsad behörighet till poster som hon inte äger. Rollen Säljare kräver två åtkomstprofiler: en ägaråtkomstprofil och en standardåtkomstprofil.

I följande tabell visas inställningarna för ägaråtkomstprofilen Säljare.

Primär posttyp	Åtkomstnivå	Relaterad posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Läs/redigera/ta bort	Affärsmöjligheter	Ärv primär
Affärsmöjlighet	Läs/redigera/ta bort	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar

I följande tabell visas inställningarna för standardåtkomstprofilen Säljare.

Primär posttyp	Åtkomstnivå	Relaterad posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Skrivskyddad	Affärsmöjligheter	Ärv primär
Affärsmöjlighet	Skrivskyddad	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar

I det här exemplet på beräkning av åtkomstbehörigheter förutsätts det att kryssrutan Aktivera arv från överordnat team inte är markerad i företagsprofilen. Mer information om kryssrutan Aktivera arv från överordnat team finns i [Om åtkomstspridning via arv från team](#) (på sidan 1171).

David Blomkvist är också säljare på samma företag. David har samma åtkomstbehörigheter som Amanda.

Amanda äger affärsmöjlighet X, som är länkad till konto 1. David skapar en affärsmöjlighet, Affärsmöjlighet Y, som han också länkar till konto 1. Amanda är inte medlem i affärsmöjlighetsteamet.

När Amanda tittar på kontolistan i sitt företag kan hon se alla konton eftersom hennes roll ger henne behörighet att visa alla konton, även sådana som hon inte äger. I följande tabell visas posterna som Amanda ser när hon klickar på kontonamnet Konto 1 för att borra ned i posten. För det här exemplet visas endast de relevanta fälten och kolumnerna.

Kontodetalj: Konto 1	
Kontodetalj	
Konto:	Konto 1
Ägare:	Jonathan Hellström
Affärsmöjligheter	

Kontodetalj: Konto 1		
Affärsmöjlighet		Ägare
Affärsmöjlighet X		Amanda Jacobsen
Kontoteam		
Efternamn	Förnamn	Kontoåtkomst
Hellström	Jonathan	Ägare
Blomkvist	David	Medlem

Synlighet för relaterad post i exempel 2

För att fastställa vilka relaterade affärsmöjlighetsposter Amanda kan se i kontot i exemplet granskas Amandas åtkomstbehörigheter i Oracle CRM On Demand. Detta görs på följande sätt:

- 1 Oracle CRM On Demand granskar alla relevanta åtkomstnivåer för den affärsmöjlighetsrelaterade posttypen i den överordnade kontoposten enligt följande:
 - Fastställer om Amanda äger det överordnade kontot.
I det här exemplet är svaret nej.
 - Fastställer om Amanda kan läsa alla kontoposter utifrån sin roll.
I det här exemplet är svaret ja. Amandas roll tillåter henne att läsa alla kontoposter och hon kan därför se kontot. Eftersom Amanda inte är ägare till det överordnade kontot, används hennes standardåtkomstprofil. Åtkomstnivån för den affärsmöjlighetsrelaterade kontotypen i Amandas standardåtkomstprofil är Ärv primär.
 - Fastställer om den överordnade posten är i en grupp där Amanda är medlem.
I det här exemplet är svaret nej.
 - Fastställer om Amanda är medlem i kontoteamet.
I det här exemplet är svaret nej.
 - Fastställer om någon av Amandas underställda (direkt eller indirekt) är medlem i kontoteamet.
I det här exemplet är svaret nej.

Om svaret på den frågan är ja (dvs. om en eller flera av Amandas underställda är medlemmar i kontoteamet) extraherar Oracle CRM On Demand åtkomstnivån för den affärsmöjlighetsrelaterade posttypen för var och en av de underställda från den relevanta åtkomstprofilen. I det fallet används den åtkomstprofil som tilldelats i fältet Kontoåtkomst i den underställdas teammedlemskap (dvs. inte den åtkomstprofil som tilldelats i fältet Affärsmöjlighetsåtkomst).
 - Fastställer om Amanda har tillgång till kontoposten via delegering.
I det här exemplet är svaret nej.

2 Oracle CRM On Demand gör då följande:

- Fastställer om Amandas roll ger henne grundläggande åtkomst till affärsmöjlighetsposter.

I det här exemplet är svaret ja, eftersom alternativet Har åtkomst är valt för posttypen Affärsmöjlighet i Amandas roll.

- Fastställer om Amandas roll ger henne behörighet för posttypen Affärsmöjlighet.

Affärsmöjligheter kontrolleras inte via behörigheter. Därför påverkar behörigheterna i det här exemplet inte beräkningen av Amandas åtkomstbehörigheter.

- Fastställer om åtkomstnivån i någon av åtkomstprofilerna i beräkningen är inställd på Ärv primär eller någon av dess kombinationer.

I det här exemplet är svaret ja. Därför visar Oracle CRM On Demand följande affärsmöjlighetsposter i kontot:

- Alla länkade affärsmöjlighetsposter där Amanda är ägare.
- Alla länkade affärsmöjlighetsposter som Amanda har tillåtelse att visa via alla andra åtkomstkontrollkomponenter.

Amanda har i sin roll inte rätt att visa affärsmöjligheter som hon inte äger. Därför kan hon inte se den affärsmöjlighet som David Blomkvist skapade.

Åtgärder i relaterade poster i exempel 2

När Amanda försöker utföra en åtgärd på affärsmöjlighet X i det här exemplet blir beräkningen densamma, och resultatet för åtkomstbehörigheterna är desamma som i fall 1 i [Exempel 1: Använda åtkomstnivån Visa](#) (på sidan 1189). Den slutliga åtkomstnivån är Läs/Redigera/Ta bort.

Se även

Fler exempel finns i följande avsnitt:

- [Exempel 1: Använda åtkomstnivån Visa](#) (på sidan 1189)
- [Exempel 3: Säkra data via grupper](#) (på sidan 1196)

Exempel 3: Säkra data via grupper

I det här avsnittet ges ett exempel på hur användares åtkomstbehörigheter beräknas i Oracle CRM On Demand.

I det här exemplet använder ett företag anpassade grupper för att organisera data per distrikt. Två grupper används i det här exemplet: Sydväst och Öst.

Gruppen Sydväst har tre medlemmar:

- Amanda Jacobsen
- David Blomkvist
- Carl Gustavsson

Alla användare i gruppen Sydväst har åtkomstprofilen Skrivskyddad för grupprollen.

Gruppen Öst har tre medlemmar:

- Rickard Robertsson
- Kaj Karlsson
- Jonathan Hellström

Alla användare i gruppen Öst har åtkomstprofilen Skrivskyddad för gruppmedlemsposten.

När någon av användarna skapar en konto- eller affärsmöjlighetspost tilldelas posten automatiskt en lämplig grupp via en (arbetsflödes)process. Gruppen tilldelas utifrån distriktattributet för posten.

Alla användare har rollen Säljare. De kan skapa nya konton och affärsmöjligheter. De kan se alla konto- och affärsmöjlighetsposter i sitt distrikt, men inte poster i andra distrikt.

I följande tabell visas posttypsinställningarna för rollen Säljare.

Primär posttyp	Har tillgång	Kan skapa	Kan läsa alla poster
Konto	Ja	Ja	Nej
Affärsmöjlighet	Ja	Ja	Nej

Alla användare har fullständig kontroll över de konton och affärsmöjligheter som de skapar, men har begränsad behörighet till poster som de inte äger. Rollen Säljare kräver två åtkomstprofiler: en ägaråtkomstprofil och en standardåtkomstprofil.

I följande tabell visas inställningarna för ägaråtkomstprofilen Säljare.

Primär posttyp	Åtkomstnivå	Relaterad posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Läs/redigera/ta bort	Affärsmöjligheter	Ärv primär
		Grupper	Skrivskyddad
Affärsmöjlighet	Läs/redigera/ta bort	Grupper	Skrivskyddad

I följande tabell visas inställningarna för standardåtkomstprofilen Säljare.

Primär posttyp	Åtkomstnivå	Relaterad posttyp	Åtkomstnivå
Konto	Skrivskyddad	Affärsmöjligheter	Ärv primär
		Grupper	Skrivskyddad
Affärsmöjlighet	Skrivskyddad	Grupper	Skrivskyddad

Obs! För alla primära posttyper som stöder grupper är relationen med den relaterade posttypen Grupper en en-till-underordnad-relation.

I det här exemplet förutsätts det att kryssrutan Aktivera arv från överordnat team inte har aktiverats i företagsprofilen. Mer information om kryssrutan Aktivera arv från överordnat team finns i [Om åtkomstspridning via arv från team](#) (på sidan 1171).

När Amanda Jacobsen visar listan över konton i hennes företag kan hon se konton i gruppen Sydväst och de konton som hon äger. Hon kan inte se några andra konton.

I följande tabell visas de poster som Amanda kan se när hon klickar på kontonamnet Konto 1 för att borra ned i posten. I det här exemplet visas endast de fält och kolumner som är relevanta.

Kontodetalj: Konto 1		
Kontodetalj		
Konto:	Konto 1	
Ägare:	Jonathan Hellström	
Affärsmöjligheter		
Affärsmöjlighet		Ägare
Affärsmöjlighet X		Amanda Jacobsen
Affärsmöjlighet Y		David Blomkvist
Kontoteam		
Efternamn	Förnamn	Kontoåtkomst
Hellström	Jonathan	Ägare

Amanda kan se två affärsmöjligheter eftersom dessa affärsmöjligheter finns i gruppen Sydväst som hon är medlem i. De andra medlemmarna i gruppen Sydväst kan också se dessa affärsmöjligheter.

Jonathan Hellström är medlem i gruppen Öst. När Jonathan loggar in i Oracle CRM On Demand kan han också se Konto 1 eftersom han äger kontot. Han kan däremot inte se några affärsmöjligheter som är relaterade till Konto 1 eftersom han inte äger dessa. Åtkomstnivån Ärv primär för den relaterade posttypen Affärsmöjligheter i konton ger den här säkerheten.

Rickard Robertsson och Kaj Karlsson, som är medlemmar i gruppen Öst, kan inte se poster för Konto 1, Affärsmöjlighet X eller Affärsmöjlighet Y. De kan inte se kontot eftersom det inte finns i gruppen Öst och deras roll gör att de inte kan se kontoposter som de inte äger. På samma sätt kan de inte heller se Affärsmöjlighet X eller Affärsmöjlighet Y eftersom dessa affärsmöjligheter inte finns i gruppen Öst. Deras roller förhindrar att de kan se affärsmöjligheter som de inte äger.

Amanda kan inte ändra Affärsmöjlighet Y som ägs av David Blomkvist. Det beror på följande:

- Amanda äger inte kontot och därför används inte hennes ägaråtkomstprofil.
- Amandas roll förhindrar att hon får åtkomst till affärsmöjlighetsposter som hon inte äger. Därför används inte hennes standardåtkomstprofil.
- Den enda åtkomstprofil som är aktiv i det här läget är åtkomstprofilen Skrivskyddad som Amanda har genom medlemskapet i gruppen Sydväst.

Amandas åtkomstnivå för Affärsmöjlighet Y är därför Skrivskyddad.

Se även

Fler exempel finns i följande avsnitt:

- [Exempel 1: Använda åtkomstnivån Visa](#) (på sidan 1189)
- [Exempel 2: Använda åtkomstnivån Ärv primär](#) (på sidan 1193)

Ställa in åtkomstprofiler

Du kan redigera befintliga åtkomstprofiler och lägga till åtkomstprofiler så här:

- Skapa nya profiler
- Kopiera befintliga profiler och redigera deras åtkomstnivåer.

Innan du börjar. När du vill visa, skapa och revidera åtkomstprofiler hos ditt företag måste din roll ha behörigheten Hantera användare och åtkomst.

Så här konfigurerar du en åtkomstprofil

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 I sektionen Hantering av åtkomstprofil klickar du på länken Åtkomstprofiler.
- 4 Gör något av följande på sidan Åtkomstprofil, lista:
 - Klicka på knappen Nytt i namnlistan om du vill skapa en ny profil.
 - Klicka på Redigera i en profil om du vill redigera profilen.
 - Klicka på Kopiera i en profil om du vill skapa en ny profil som baseras på profilen som du kopierar.

Guiden för åtkomstkontroll vägleder dig genom processen.
- 5 I steg 1, Åtkomstprofil, anger du ett namn och en beskrivning. Fyll sedan i de nödvändiga uppgifter i de återstående fälten som beskrivs i nedanstående tabell.

Fält	Beskrivning
Markera för översättning	<p>Kryssrutan Markera för översättning gäller endast i följande två fall:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ När namnet på en befintlig åtkomstprofil har ändrats ■ När det befintliga åtkomstprofilnamnet redan har översatts till ett eller flera ytterligare språk <p>I dessa fall kan du använda kryssrutan Markera för översättning för att ange om det översatta åtkomstprofilnamnet ska ersättas av ett nytt namn eller förbli oförändrat. Beroende på inställningen av kryssrutan Markera för översättning visas namnet så här:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Om du markerar kryssrutan Markera för översättning visas det

Fält	Beskrivning
	<p>nya namnet på det språk som det skrevs in på, oavsett vilket språk som används för att visa listan över åtkomstprofiler. När listan över åtkomstprofiler visas på det språk som det nya namnet skrevs in på, visas namnet i standardtypsnittet. När listan över åtkomstprofiler visas på något annat språk visas namnet i stället med blått typsnitt och inom parentes.</p> <p>■ Om du inte markerar kryssrutan Markera för översättning visas det nya namnet när listan över åtkomstprofiler visas på det språk som det nya namnet skrevs in på. När listan över åtkomstprofiler visas på något annat språk, visas dock det ursprungliga översatta namnet fortfarande.</p> <p>Kryssrutan Markera för översättning har ingen effekt när du lägger till en ny åtkomstprofil. När du lägger till en ny åtkomstprofil visas det nya namnet automatiskt i listan över åtkomstprofiler på alla språk. När listan över åtkomstprofiler visas på det språk som det nya namnet skrevs in på visas den nya åtkomstprofilen i standardteckensnittet. När listan över åtkomstprofiler visas på något annat språk visas namnet i stället med blått typsnitt och inom parentes.</p>
Tillåtelse till teammedlemmar	Markera kryssrutan när du vill göra åtkomstprofilen tillgänglig för teammedlemmar.
Tillåtelse till gruppanvändare	När du vill göra åtkomstprofilen tillgänglig för gruppanvändare markerar du kryssrutan. Mer information finns i Skapa åtkomstprofiler för grupper (på sidan 1231).
Inaktiverad	Om du markerar kryssrutan avaktiveras åtkomstprofilen. Det går inte att använda en avaktiverad åtkomstprofil med roller, team eller grupper. Det går dock att fortsätta använda profilen med roller, team och grupper som den tidigare har kopplats till tills du kopplar en annan profil till objektet.

Obs! Kryssrutorna Tillåtelse till teammedlemmar och Tillåtelse till gruppanvändare är som standard markerade i de fördefinierade åtkomstprofilerna Redigera, Fullständig och Skrivskyddad. Det innebär att urvalslistan för åtkomstprofiler som visas i dialogrutan Lägg till användare eller Redigera användare innehåller dessa åtkomstprofiler när en användare lägger till en annan användare i ett team eller en grupp. Om du inte vill att användare ska kunna ge någon av dessa tre åtkomstprofiler till en användare i en grupp eller ett team avmarkerar du kryssrutan för respektive åtkomstprofil.

1 Gör följande i steg 2, Ange åtkomstnivåer:

a Markera åtkomstnivån för de primära posttyperna. Välj mellan:

- Skrivskyddad
- Läs/redigera
- Läs/redigera/ta bort

Mer information om åtkomstnivåer för primära posttyper finns i [Om åtkomstnivåer för primära posttyper](#) (på sidan 1179).

- b** Klicka på länken Relaterad information när du vill ange åtkomstnivåer för relaterade posttyper för en primär posttyp.

De flesta posttyper har en länk till relaterad information. Informationen visas som länkade poster på postens detaljsidor.

- c** Välj åtkomstnivå för den relaterade informationstypen.

Innehållet i urvalslistan för åtkomstnivåalternativ som visas i åtkomstnivåfältet för varje relaterad posttyp beror på relationen mellan den relaterade posttypen och den överordnade posttypen. Beroende på vilken åtkomstnivå du har angett i fältet och i rollhanteringsguiden kan du ge eller ta tillbaka användarnas rättigheter att skapa, uppdatera och visa poster med posttypen.

Mer information om åtkomstnivåer för relaterade posttyper finns i [Om åtkomstnivåer för relaterade posttyper](#) (på sidan 1180).

Obs! När du vill skapa en ny affärsmöjlighet måste åtkomstnivån för den intäktsrelaterade posttypen i posttypen Affärsmöjlighet vara Fullständig.

Information om vilka åtkomstprofilinställningar som är nödvändiga vid konvertering av kundämnen finns i [Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen](#) (på sidan 173). Information om nödvändiga åtkomstprofilinställningar för konvertering av affärsregistreringar finns i [Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar](#) (på sidan 357).

- d** När du är klar med inställningarna av åtkomstnivåerna för de relaterade posttyperna och vill tillbaka till huvudsteget i steg 2 i guiden klickar du på Föregående.
- 2** När du är klar med inställningarna av åtkomstnivåerna för de primära och relaterade posttyperna och vill spara inställningarna klickar du på Slutför.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Hantering av åtkomstprofil](#) (på sidan 1167)
- [Om åtkomstprofiler i roller](#) (på sidan 1169)
- [Om åtkomstprofiler i team och grupper](#) (på sidan 1170)
- [Om åtkomstspridning via arv från team](#) (på sidan 1171)
- [Hur åtkomstbehörighet fastställs för visning av primära posttyper](#) (på sidan 1172)
- [Hur åtkomstbehörighet fastställs för arbete med primära posttyper](#) (på sidan 1173)
- [Hur åtkomstbehörighet fastställs för visning av relaterade posttyper](#) (på sidan 1175)
- [Hur åtkomstbehörighet fastställs för arbete med relaterade posttyper](#) (på sidan 1176)
- [Arbeta med listsidan för åtkomstprofil](#) (på sidan 1178)

- [Exempel på åtkomstnivåberäkningar](#) (på sidan 1188)

Rollhantering

I Oracle CRM On Demand kan du hantera roller på listsidan för roller och i guiden för rollhantering. Du går till listsidan för roller och guiden för rollhantering via den globala administrationslänken som finns på varje sida i Oracle CRM On Demand.

En *roll* i Oracle CRM On Demand liknar en affärsroll som en användare har i en organisation, t.ex. som säljchef eller serviceansvarig. I din organisation ger din affärsroll dig vissa behörigheter som är unika för rollen. På liknande sätt skiljer rollerna i Oracle CRM On Demand en affärsroll från en annan genom att definiera vilka funktioner i Oracle CRM On Demand som användaren har behörighet att använda, vilken behörighet användare har att arbeta med skyddad information och användargränssnittsinställningarna som visar information.

Obs! Användare kan vara medarbetare eller medarbetare i en partnerorganisation. Användare kan även vara externa system som har åtkomst till Oracle CRM On Demand.

Följande parametrar definierar en roll:

- Behörighet
- Åtkomst till posttyper
- Åtkomstprofiler för rollen
- Användargränssnittsinställningar, bland andra följande:
 - Flikinställningar
 - Sidlayouter
 - Söklayouter
 - Hemsidayouter

Alla användare har en roll. Flera användare kan tilldelas samma roll. Roller har ingen hierarki.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för roller](#) (på sidan 1203)
- [Arbeta med sidan Rollista](#) (på sidan 1204)
- [Om posttypsåtkomst i roller](#) (på sidan 1205)
- [Om åtkomstprofiler i roller](#) (på sidan 1169)
- [Om behörigheter i roller](#) (på sidan 1207)
- [Lägga till roller](#) (på sidan 1207)

Riktlinjer för roller

I Oracle CRM On Demand finns en uppsättning fördefinierade roller som du kan använda som utgångspunkt när du ställer in roller för företaget. Installationsmallen för användare och roller innehåller information om de fördefinierade rollerna, till exempel åtkomst till poster, behörigheter och åtkomst till standardflikar.

Information om var installationsmallarna för användare och roller kan hittas finns i [Använda administratörsmallar vid installationen](#) (på sidan 1024).

Som ett exempel på vilken typ av roller du kan ställa in i Oracle CRM On Demand kan vi säga att ditt företag behöver två olika säljkårer: en säljkår för kontohantering för installerad bas och en säljkår för nya affärer. Fältsäljare inom installerad bas spårar kontoinformation om sina kundgrupperingar. Fältsäljare inom nya affärer bevakar kontoinformation som visar deras prospektkontos inköpsbehov. Även om de båda säljkårens arbetsuppgifter är lika behöver de olika typer av information för sin dagliga verksamhet. I det här exemplet kan du ställa in två olika roller:

- rollen Fältsäljare inom installerad bas
- rollen Fältsäljare inom nya affärer.

Du kan basera båda rollerna på den fördefinierade rollen Fältsäljare och skräddarsy de nya rollerna genom att lägga till olika sidlayouter som stöder de båda säljkårens unika verksamhetsbehov.

Du kan fortsätta ändra och lägga till rolldefinitioner efter behov, till exempel vid organisatoriska förändringar eller förvärv av ett annat företag. Om företagets organisatoriska struktur förändras kanske även en eller flera medarbetares funktioner förändras. Om företaget förvärvar ett annat företag behöver du kanske införliva ytterligare medarbetare som användare i Oracle CRM On Demand.

Följ nedanstående riktlinjer när du ställer in roller.

- Fastställ hur varje medarbetare eller grupper av medarbetare ska kunna använda Oracle CRM On Demand.

Undersök medarbetarnas jobbfunktioner för att fastställa följande:

- vilka uppgifter de måste utföra och vilka poster de behöver ha åtkomst till
- vilken typ av åtkomst de behöver för varje typ av post
- om det finns poster eller flikar de inte bör ha tillgång till.

I följande tabell visas några exempel på åtkomsttyper.

Åtkomsttyp	Exempel
Funktionsåtkomst	Rollen Innesäljare ger åtkomst till knappen Konvertera på sidan Kundämne, detalj.
Poståtkomst	Rollen Ansvarig ger redigeringsåtkomst till alla poster för affärsmöjligheter, oavsett ägare.
Flikåtkomst	Som standard kan användare med rollen Sälj- och marknadschef komma åt flikarna Konto och Affärsmöjligheter, men inte fliken Serviceärenden eller fliken Lösningar.

- Granska egenskaperna för de fördefinierade rollerna och fastställ om de uppfyller medarbetarnas behov.

Namnen på de fördefinierade rollerna överensstämmer kanske inte alltid med titlarna på ditt företag. Det är funktionerna och arbetsuppgifterna som måste matcha rollerna, inte medarbetarnas titlar.

■ Ställ in rollerna på följande sätt:

- Om en fördefinierad roll ligger nära det du behöver för en grupp medarbetare kan du skapa en ny roll genom att kopiera den fördefinierade rollen, ge den ett nytt namn och redigera den så att den stämmer överens med dina behov.
- Om det inte finns någon fördefinierad roll som ligger nära det du behöver kan du skapa en ny roll som matchar dina behov.

Tips! Använd installationsmallen för användare och roller för att göra det lättare att dokumentera rollkraven för dina grupper av medarbetare. Använd sedan den färdiga mallen när du skapar eller redigerar roller och konfigurerar användare i Oracle CRM On Demand.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Rollhantering](#) (på sidan 1202)
- [Arbeta med sidan Rollista](#) (på sidan 1204)
- [Om posttypsåtkomst i roller](#) (på sidan 1205)
- [Om åtkomstprofiler i roller](#) (på sidan 1169)
- [Om behörigheter i roller](#) (på sidan 1207)
- [Lägga till roller](#) (på sidan 1207)

Arbeta med sidan Rollista

På sidan Rollista kan du utföra åtgärderna som anges i tabellen nedan.

Om du vill	Utför följande steg
Lägga till en ny roll	Klicka på Ny roll i namnlisten på sidan Rollista. Rollhanteringsguiden öppnas. Mer information om rollhanteringsguiden finns i Lägga till roller (på sidan 1207).
Lägga till en ny roll genom att kopiera en befintlig	Klicka på Kopiera på menyn på postnivå bredvid rollnamnet. Rollhanteringsguiden öppnas. Mer information om rollhanteringsguiden finns i Lägga till roller (på sidan 1207).
Ta bort en roll	Klicka på Ta bort på postnivåmenyn bredvid rollnamnet. Bekräfta sedan att du vill ta bort rollen. Obs! Det går inte att ta bort rollen Administratör. Användare som har en roll som du tar bort får behålla rollen tills de tilldelas en annan roll. När du har tagit bort en roll går det inte att koppla rollen till en ny användare.

Om du vill	Utför följande steg
Välja ett språk till listan över roller	<p>Markera ett språk i fältet Översättningsspråk i namnlistan på sidan Rollista. Du kan visa listan på något av språken som går att använda för företaget i Oracle CRM On Demand.</p> <p>Obs! Om en befintlig roll inte har ett översatt namn är inte rollen översatt och den visas inom parentes.</p>

Du kan filtrera listan med roller med hjälp av alfabetisk sökning. Mer information om alfabetisk sökning finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Rollhantering](#) (på sidan 1202)
- [Riktlinjer för roller](#) (på sidan 1203)
- [Om posttypsåtkomst i roller](#) (på sidan 1205)
- [Om åtkomstprofiler i roller](#) (på sidan 1169)
- [Om behörigheter i roller](#) (på sidan 1207)
- [Lägga till roller](#) (på sidan 1207)

Om posttypsåtkomst i roller

Du kontrollerar åtkomsten till primära posttyper för en roll i steg 2 i rollhanteringsguiden. Mer information om att lägga till roller finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

En primär posttyp är en posttyp som kan användas som oberoende posttyp. De flesta, men inte alla, primära posttyper kan visas som flikar i Oracle CRM On Demand. Det finns dock primära posttyper som inte kan visas som flikar. Posttypen Grupp är ett exempel på en primär posttyp (dvs. grupp poster kan skapas som oberoende poster). Posttypen Grupp kan dock inte visas som en flik. Posttyper som inte är primära posttyper kan inte visas som flikar.

De primära posttyper som uppfyller följande villkor, med några undantag, listas i steg 2 i rollhanteringsguiden:

- Ditt företag är behörigt att använda posttypen.
- Din roll har lämplig behörighet för att få åtkomst till posttypen.

Undantagen är posttyper som används endast i administrativt syfte, som företagsprofil, användarposter, arbetsflödesregler osv. Åtkomst till sådana poster kontrolleras endast via rättigheter.

För varje primär posttyp som listas i steg 2 i guiden kontrolleras åtkomst till posttypen för rollen med hjälp av tre inställningar:

- **Har åtkomst.** När kryssrutan Har åtkomst i steg 2 i rollhanteringsguiden har markerats för en primär posttyp för en roll, kan användare som har den rollen få åtkomst till poster av den posttypen. Om kryssrutan Har åtkomst inte har markerats för posttypen för en roll, nekas användare med den rollen all form av åtkomst till posttypen. Om kryssrutan Har åtkomst t.ex. inte har markerats för posttypen Konto

för en roll, nekas samtliga användare med den rollen all åtkomst till posttypen Konto, inklusive relaterade appletar, sökmöjligheter och annan åtkomst till kontoposttypen. Då kan följande inträffa:

- Om en användare som inte har åtkomst till posttypen Konto försöker associera en affärsmöjlighet med en kontopost utförs operationen inte.
- Om en användare som inte har åtkomst till posttypen Konto ser en affärsmöjlighet som redan är kopplad till ett konto, kan användaren inte visa några detaljer för den kopplade kontoposten.

Obs! Om du nekar åtkomst till en posttyp (genom att inte markera kryssrutan Har åtkomst för posttypen i rollhanteringsguiden) kan du hindra en användare från att skapa en post av en annan posttyp. Om du t.ex. nekar åtkomst till en posttyp som en användare måste ha åtkomst till för att kunna skapa en post baserat på en annan posttyp, kan du hindra användaren som har rollen från att skapa den posten.

- **Kan skapa.** När kryssrutan Kan skapa i steg 2 i rollhanteringsguiden har markerats för en posttyp för en roll, kan användare som har den rollen skapa poster av den posttypen.

Om kryssrutan Kan skapa inte har markerats för en primär posttyp kan användare med den rollen inte skapa en post av den primära posttypen.

Obs! Behörighet att skapa poster av en primär posttyp kontrolleras med den här inställningen. Behörigheten kontrolleras inte genom åtkomstprofiler. Åtkomstprofiler kontrollerar åtkomst till befintliga data, så de primära posttyperna måste vara befintliga posttyper innan åtkomstprofiler kan kontrollera åtkomst till dessa poster.

- **Kan läsa alla poster.** När kryssrutan Kan läsa alla poster har markerats i steg 2 i rollhanteringsguiden för en primär posttyp för en roll, kan användare som har den rollen se alla poster av den posttypen. Om kryssrutan Kan läsa alla poster inte har markerats för en primär posttyp kan användare som har den rollen generellt se poster av den posttypen endast om de är behöriga att se posten. Andra åtkomstkontrollkomponenter kan påverka posters synlighet, t.ex. grupper, team och ledningshierarki. Användare kan beviljas möjligheten att se poster som de inte äger med hjälp av dessa åtkomstkontrollkomponenter. Om däremot inga andra åtkomstkontrollkomponenter beviljar posters synlighet och kryssrutan Kan läsa alla poster inte har markerats, då kan användaren endast se de poster som han/hon äger.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Rollhantering](#) (på sidan 1202)
- [Riktlinjer för roller](#) (på sidan 1203)
- [Arbeta med sidan Rollista](#) (på sidan 1204)
- [Om åtkomstprofiler i roller](#) (på sidan 1169)
- [Om behörigheter i roller](#) (på sidan 1207)
- [Lägga till roller](#) (på sidan 1207)

Om behörigheter i roller

Du ger eller tar tillbaka behörigheter för en roll i steg 4 i guiden för rollhantering. Mer information om hur du lägger till roller finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Behörigheter styr funktioner som ditt företag har licens för att använda i Oracle CRM On Demand. När företaget konfigureras för Oracle CRM On Demand får administratörsrollen alla behörigheter till alla licensierade funktioner. Varje gång en användare använder Oracle CRM On Demand granskas behörigheterna som har kopplats till användarens roll för att kontrollera om användaren har rätt behörighet till vissa funktioner och posttyper. Om en behörighet som har getts till en roll sedan tas tillbaka förlorar alla användare som har den rollen möjligheten att använda funktionen. När en behörighet tas tillbaka förloras inte data och inställningar som en användare som hade behörigheten har sparat.

I guiden för rollhantering ordnas behörigheter i kategorier. Varje kategori representerar behörighetsgruppen som omfattar en funktion i Oracle CRM On Demand. Exempelvis är *Admin: Användar- och åtkomstkontroller* en kategori som styr alla funktionsområden för Användarhantering och åtkomstkontroller.

Varje behörighet hör till ett enskilt funktionsområde i en behörighetskategori. Exempelvis är Hantera grupper en behörighet som är nödvändig för att en användare ska kunna skapa, uppdatera, redigera och ta bort anpassade grupper och undergrupper och hantera gruppmedlemmar. Varje behörighet har också kontrollfält och andra egenskaper som är unika för funktionen. Information om vilka behörigheter som behövs för att kunna använda en funktion finns i onlinehjälpen.

Obs! Det räcker inte att ge en behörighet till en roll för att en användare ska kunna använda alla funktioner. När du tilldelar en behörighet visas de posttyper och funktionsdetaljer som är nödvändiga för funktionen. När till exempel behörigheten Hantera grupper kopplas till en roll kan en användare som har rollen se gruppposttypen i steg 2 i guiden för rollhantering och även i guiden för åtkomstprofiler. När du vill ge användaren nödvändiga rättigheter till gruppposter måste du också konfigurera nödvändiga åtkomstnivåer i steg 2 (Åtkomst, posttyp) i guiden för rollhantering för användarens roll och i åtkomstprofilerna för rollen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Rollhantering](#) (på sidan 1202)
- [Riktlinjer för roller](#) (på sidan 1203)
- [Arbeta med sidan Rollista](#) (på sidan 1204)
- [Om posttypsåtkomst i roller](#) (på sidan 1205)
- [Om åtkomstprofiler i roller](#) (på sidan 1169)
- [Lägga till roller](#) (på sidan 1207)

Lägga till roller

Du kan lägga till en roll i Oracle CRM On Demand så här:

- Skapa en ny roll
- Kopiera en befintlig roll, ändra namn på kopian och därefter redigera behörigheterna och åtkomsträttigheterna för kopian

Att kopiera roller är användbart om du vill ha likartade roller men vill att användarna ska se olika sidlayouter. Exempelvis kanske cheferna i Nordamerika och EMEA vill ta del av information om affärsmöjligheter på olika sätt, vilket kräver olika fält och sidlayouter för varje användaruppsättning. För att göra denna konfiguration skapar du två roller som är baserade på standardrollen Ansvarig och ger sedan de nya rollerna namnen *Ansvarig - Nordamerika* och *Ansvarig - EMEA*. När du kopierar rollen Ansvarig bibehålls åtkomstbehörigheterna för den ursprungliga rollen och du måste endast ändra sidlayouterna så att användare som du ger den nya rollen till, presenteras i kombination med de vyer och fält som är relevanta för deras arbete.

Obs! Du måste skapa de sidlayouter som du vill associera med rollen. Information om hur du skapar sidlayouter finns i [Sidan Applikationsanpassning för posttyper](#) (på sidan 1063).

Tips! Det kan vara klokt att lägga upp en testanvändare för varje roll. Aktivera sedan testanvändaren och se till att konfigurationerna lagts upp korrekt. Aktivera inga andra användare förrän du har genomfört alla inställningsaktiviteter, inklusive åtkomstbehörigheter, rollinställningar, rapporterings- och datadelningshierarkier, arbetsflödesregler och andra anpassningar av affärsprocesser. Inaktivera testanvändarna när testningen är klar.

Innan du börjar. Gör följande:

- Se till att behörigheten Hantera användare och åtkomst finns med i din roll.
- Läs riktlinjerna för hur man konfigurerar roller på [Riktlinjer för roller](#) (på sidan 1203).

I följande procedur beskrivs hur du lägger till en roll.

Lägga till en roll

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
 - 2 Klicka på Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
 - 3 Klicka på länken Rollhantering i sektionen Rollhantering.
 - 4 I Översättningsspråk på sidan Rollista väljer du företagets primära språk.
 - 5 Gör något av följande:
 - Om du vill skapa en ny roll genom att kopiera en befintlig roll klickar du på rollen som du vill kopiera.
 - Om du vill skapa en ny roll som inte är baserad på en befintlig roll klickar du på Ny roll i namnlisten på sidan.
- Rollhanteringsguiden visas och hjälper dig igenom processen. Varje steg i rollhanteringsguiden styr vissa inställningar för rollen. Rollinställningarna tillsammans avgör åtkomstbehörigheterna för de olika användarna.
- 6 I steg 1, Roll, ska du ange ett namn och en beskrivning och fylla i nödvändiga uppgifter i de återstående fälten, vilka beskrivs i följande fält.

Fält	Beskrivning
Markera för översättning	Kryssrutan Markera för översättning gäller endast i följande två fall: <ul style="list-style-type: none">■ När namnet på en befintlig roll har ändrats

Fält	Beskrivning
	<p>■ Det befintliga rollnamnet redan har översatts till ett eller flera ytterligare språk</p> <p>I dessa fall kan du använda kryssrutan Markera för översättning för att indikera huruvida det översatta rollnamnet ska ersättas av ett nytt namn eller förbli oförändrat. Beroende på vilket val du har gjort för kryssrutan Markera för översättning visas rollnamnet enligt följande:</p> <p>■ Om du markerar kryssrutan Markera för översättning visas det nya namnet på det språk som det skrevs in på, oavsett vilket språk som används för att visa listan över roller. När listan över roller visas på det språk som det nya namnet skrevs in på, visas namnet med svart typsnitt. När listan över roller visas på något annat språk visas namnet i stället med blått typsnitt och inom parentes.</p> <p>■ Om du inte markerar kryssrutan Markera för översättning visas det nya namnet när listan över roller visas på det språk som det nya namnet skrevs in på. När listan över roller visas på något annat språk, visas dock det ursprungliga översatta rollnamnet fortfarande.</p> <p>Kryssrutan Markera för översättning har ingen verkan när en ny roll läggs till. När en ny roll läggs till visas det nya namnet automatiskt i listan över roller på alla språk. När listan över roller visas på det språk som det nya namnet skrevs in på, visas namnet på den nya rollen med svart typsnitt. När listan över roller visas på något annat språk visas namnet på den nya rollen i stället med blått typsnitt och inom parentes.</p>
Standardsäljprocess	<p>(Valfritt) Om du vill ange standardsäljprocessen för nya affärsmöjligheter som skapas av användare som har tilldelats den här rollen, väljer du ett alternativ i fältet Standardsäljprocess.</p> <p>Mer information om det här alternativet finns i Ställa in säljprocesser, kategorier och handledningar (finns "Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar" på sidan 1312).</p>
Temanamn	<p>(Valfritt) För att ange standardtemat för rollen väljer du ett tema i fältet Tema.</p> <p>Mer information om hur du skapar teman finns i Skapa nya teman (på sidan 1127).</p>
Layout för aktivitetsfält	Som standard används standardlayouten för aktivitetsfältet för alla roller, men du kan tilldela en roll en annan layout för aktivitetsfältet.
Layout för konvertering av kundämnen	(Valfritt) Om du vill ange en layout för konvertering av kundämnen (för sidan Konvertera kundämne) för användarna som tilldelats denna roll, väljer du en layout i fältet Layout för konvertering av

Fält	Beskrivning
	kundämnen. Om du inte väljer en layout för rollen används standardlayout för företaget. Information om hur du skapar layouter för konvertering av kundämnen finns i Skapa layouter för kundämniskonverteringar (på sidan 1302).

- 1 I steg 2 – Åtkomst, posttyp – markerar du för varje posttyp kryssrutan för var och en av de åtkomstnivåer som du vill ge rollen.

Du kan välja en eller flera av följande åtkomstnivåer för varje posttyp:

- Har tillgång
- Kan skapa
- Kan läsa alla poster

Mer information om dessa åtkomstnivåer finns i [Om posttypsåtkomst i roller](#) (på sidan 1205).

Warning! Om du nekar åtkomst till en posttyp (genom att inte markera kryssrutan Har åtkomst för posttypen i rollhanteringsguiden) kan du hindra en användare från att skapa en post av en annan posttyp. Om du t.ex. nekar åtkomst till en posttyp som en användare måste ha åtkomst till för att kunna skapa en post baserat på en annan posttyp, kan du hindra användaren som har rollen från att skapa den posten.

Obs! Om användarna ska konvertera kundämnen eller affärsregistreringar måste de ha de rätta åtkomstnivåinställningarna för vissa posttyper. Mer information om vilka åtkomstnivåer inställningar som krävs för att konvertera kundämnen finns i [Inställningar för åtkomstprofil och roller för att konvertera kundämnen](#) (finns "Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen" på sidan 173). Information om vilka åtkomstnivåer som krävs för att konvertera affärsregistreringar finns i [Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar](#) (på sidan 357)

Tips! När du ändrar åtkomstinställningarna för en roll måste användarna som tilldelats rollen logga ut och sedan in igen innan ändringarna av deras roll börjar gälla.

- 2 I steg 3 i guiden för åtkomstprofiler väljer du de åtkomstprofiler som ska tilldelas rollen:

Mer information om åtkomstprofiler i roller finns i [Om åtkomstprofiler i roller](#) (på sidan 1169).

- 3 I steg 4, Privilegier, markerar du kryssrutan Tilldela för varje privilegium som du vill ge rollen samt avmarkerar kryssrutan Tilldela för alla privilegier som du vill ta bort från rollen.

Privilegier ordnas alfabetiskt efter kategori.

Warning! I vissa fall, om kryssrutan Tilldela för ett privilegium är avmarkerad i administratörsrollen, har behörigheten tagits bort från Oracle CRM On Demand och företagsadministratören kan inte ge behörigheten till en annan roll. Om detta problem skulle uppstå kontaktar du kundtjänst för Oracle CRM On Demand och får hjälp med att återställa privilegiet.

Mer information om behörigheter i roller finns i [Om privilegier i roller](#) (finns "Om behörigheter i roller" på sidan 1207).

- 4** I steg 5, Flikåtkomst och ordning, flyttar du flikarna till rätt sektion av sidan och klickar sedan på uppåt- och nedåtpilarna i sektionen Valda flikar för att ange den ordning i vilken flikarna som standard ska visas för användaren.

I sektionen Ej tillgängliga flikar listas de flikar av posttyp samt anpassade webbflikar som du kan göra tillgängliga för rollen. Listan över posttyper som visas i den här sektionen fastställs av Oracle CRM On Demand. De flesta av de posttyper som listas i steg 2 av rollhanteringsguiden finns också med i denna lista. Andra posttyper, till exempel Grupper, finns inte med i den här listan eftersom de inte kan visas som flikar. De flikar som visas i sektionen Ej tillgängliga flikar är inte tillgängliga för användare som har rollen.

Gör följande om du vill göra flikar tillgängliga eller synliga för användare med denna roll:

- Flytta flikar som du vill att användarna ska se som standard till sektionen Valda flikar. I sektionen listas de flikar av posttyp samt anpassade webbflikar vilka som standard visas för alla användare som har rollen första gången som de loggar in med rollen. Använd uppåt- och nedåtpilarna för att fastställa i vilken ordning flikarna ska visas inledningsvis. Alla användare som har rollen kan anpassa sina inställningar så att flikarna inte längre visas som standard eller visas i en annan ordning. Mer information om hur användarna kan hantera sina personliga inställningar finns i Anpassa applikationen.
- Flytta flikar som du inte vill att användarna ska se som standard men som användarna kan göra synliga om de så önskar till sektionen Tillgängliga flikar. I sektionen listas de flikar av posttyp samt anpassade webbflikar som är tillgängliga för rollen men som inte visas som standard. Flikarna i denna sektion visas inte för användarna förrän användarna själva gör dem synliga i sin personliga layout (som nås via länken Mina inställningar). Alla användare som har rollen kan anpassa sina inställningar så att de tillgängliga flikarna visas som standard. Användarna kan också ange i vilken ordning alla flikar ska visas.
- Lämna kvar flikar som du vill dölja för användarna i sektionen Ej tillgängliga flikar.

Obs! När du flyttar en flik från sektionen Ej tillgängliga flikar till någon av sektionerna Tillgängliga flikar eller Valda flikar måste användarna ha markerat kryssrutan Har åtkomst för posttypen i steg 2 (Åtkomst, posttyper) i rollhanteringsguiden för att få tillgång till fliken.

Tips! Du kan flytta flera flikar samtidigt genom att markera den översta, hålla Skift-tangenten nedtryckt och klicka på den sista i urvalet. Klicka sedan på höger- eller vänsterpilen.

- 5** I steg 6 – Tilldelning, sidlayout – väljer du för varje posttyp huruvida sidvyn Typ är statisk eller dynamisk. Sedan väljer du bland de sidlayouter som är tillgängliga för vytypen i fråga.

Sidlayouterna avgör vilka fält och sektioner användarna ser på sidorna Skapa, Redigera och Detalj för de olika posttyperna. Oracle CRM On Demand levereras med en standardsidlayout för varje posttyp. Standardsidlayouterna kan inte raderas och är statiska sidlayouter. Alternativet Statisk är därför alltid tillgängligt i fältet Typ av sidvy. Alternativet Dynamisk är endast tillgängligt om det finns dynamiska sidlayouter för posttypen i fråga. Företagsadministratörerna kan skapa flera anpassade statiska sidlayouter eller dynamiska sidlayouter för posttyper.

För varje posttyp är standardsidlayouten och alla sidlayouter som har skapats för posttypen tillgängliga för tilldelning till rollen. Mer information om hur du skapar statiska och dynamiska sidlayouter finns i [Sidans Applikationsanpassning för posttyper](#) (på sidan 1063).

Standardsidlayouten för en posttyp är standardversionen av den statiska sidlayouten för posttypen i fråga.

Obs! Listan över posttyper som visas i steg 6 av rollhanteringsguiden avgörs av Oracle CRM On Demand. Du kan komma att se posttyper som Användaradministration och Användarägare, vilka inte visas som flikar i Oracle CRM On Demand

- 6** I steg 7 – Tilldelning, söklayout – väljer du för varje posttyp ur listan över tillgängliga söklayouter.

För varje listad posttyp visas listan över tillgängliga layouter i fältet Sidlayout. Sidlayouterna avgör vilka fält (standardfält och anpassade fält) som användarna kan använda när de söker efter poster och vilka fält användarna ser på sökresultatsidor. Du kan tilldela en söklayout för de flesta av de primära posttyperna som är tillgängliga för rollen som flikar. Du kan också tilldela söklayouter till andra posttyper som är sökbara, till exempel Produkt och Användare. Mer information om hur du skapar och ändrar söklayouter finns i [Hantera söklayouter](#) (på sidan 1097).

- 7** I steg 8 – Hemsideslayout, tilldelning – väljer du för varje posttyp ur listan över tillgängliga hemsideslayouter.

För varje listad posttyp är standardhemsideslayouten och eventuella hemsideslayouter som du skapar för posttypen tillgängliga för tilldelning till rollen. Listan över posttyper innefattar alla primära posttyper som är tillgängliga som flikar för rollen.

Hemsideslayouterna avgör vilken information användarna ser på hemsidan för varje posttyp. Oracle CRM On Demand levereras med en standardhemsideslayout för varje primär posttyp som kan visas som en flik. Du kan skapa ytterligare anpassade hemsideslayouter för posttyper. Mer information om hur du skapar hemsideslayouter finns i [Skapa layouter för posthemsidor](#) (på sidan 1101).

- 8** Klicka på Slutför.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Rollhantering](#) (på sidan 1202)
- [Riktlinjer för roller](#) (på sidan 1203)
- [Arbeta med sidan Rollista](#) (på sidan 1204)
- [Om posttypsåtkomst i roller](#) (på sidan 1205)
- [Om åtkomstprofiler i roller](#) (på sidan 1169)
- [Om behörigheter i roller](#) (på sidan 1207)

Hantering av grupp

Grupper är ett effektivt sätt att ordna och separera poster så att användarna kan samarbeta utan att vara teammedlemmar för varje post.

När du använder grupper för att ordna företagsdata går det snabbare och effektivare att söka efter poster. Grupper kan användas samtidigt som team. Om dina åtkomstbehov för grupper är tydliga och relativt enkla, kan du använda grupptilldelning. Om kraven på ägarskap för grupposter är mer komplexa bör du dock använda grupper.

Standardanvändargrupper

I Oracle CRM On Demand, tilldelas varje användare en standardgrupp och den har användarens namn. När en post tilldelas en användare, tilldelas den användarens standardgrupp. Om en post ägs av ett team representerar teamet uppsättningen standardgrupper för de användare som är medlemmar i teamet. Användargrupper associeras automatiskt med poster när postägaren ändras och när teammedlemskapet ändras.

Anpassade grupper

När gruppfunktionen aktiverats kan du skapa anpassade grupper och på så sätt ordna dina data efter dina affärsbehov. Normalt kallas anpassade grupper bara *grupper*. Grupperna kan vara oberoende av varandra eller så kan du ordna dem i hierarkier. Du kan till exempel skapa grupper om du vill dela in dina data efter organisationsenheterna i din verksamhet, till exempel efter områden eller produkter. Du kan sedan konfigurera inställningarna för användarna så att de får korrekta åtkomstnivåer till grupperna.

Grupper som skapas automatiskt för partner

När en partnerpost aktiveras i Oracle CRM On Demand skapas en grupp som kan innehålla data för partnerorganisationen automatiskt. Grupperna som skapas automatiskt för partner kan väljas i sökfönstret för grupper som kan nås från sidorna med partnerposter när dessa finns i det grupprelaterade objektet i en partnerpost. Sidorna med partnerposter är endast tillgängliga för användare i företaget som äger varumärket. Om kryssrutan Åtkomst till partner eller kryssrutan Ömsesidig åtkomst till partner (omvänd) är markerad när en partnerrelation läggs till i en partnerpost synkroniseras automatiskt grupperna som skapas för de relaterade parterna. Då kan de partneranvändare som är associerade med de olika synkroniserade partnergrupperna se partnerkontona som deras partnerorganisation är relaterad till överallt där partnerkonton är associerade i Oracle CRM On Demand.

När en användare läggs till i en partnerorganisation associeras användaren automatiskt även med partnergruppen för partnerorganisationen.

Anpassade grupper för partner

Du kan även skapa anpassade grupper för partnerorganisationer. Du kan efter behov tilldela valfri kombination av användare, vilket inkluderar användare från företaget som äger varumärket och användare i partnerorganisationer, till de anpassade grupperna.

Posttyper som stöds för grupper

På samma sätt som poster av olika typ kan tilldelas samma användare, kan poster av olika typ tilldelas samma grupp. Följande posttyper kan tilldelas grupper:

- Konto
- Ackreditering
- Tilldelning
- Ansökan
- Bokning

- Affärsplan
- Kampanj
- Certifiering
- Kontakt
- Kurs
- Anpassade objekt
- Affärsregistrering
- Återförsäljare
- Examen
- Finansiellt konto
- Finansiell plan
- Fond
- Hushåll
- Lagerkontrollrapport
- Lagerperiod
- Kundämne
- Finansieringsbegäranden
- Med.utb-händelse
- Meddelandeplan
- Mål
- Affärsmöjlighet
- Partner
- Försäkring
- Portfölj
- Program
- Provparti
- Provtransaktion
- Serviceärende
- Smart samtal
- Lösning
- Begäran om särskild prissättning
- Uppgift
- Fordon

Grupper i gruppväljaren

Om gruppväljaren aktiveras för företaget visas fältet för gruppväljaren för begränsade och avancerade sökningar i namnlistan på listsidor och på hemsidan Rapporter. Gruppväljaren används för att begränsa en sökning till en anpassad grupp eller till en användargrupp som kan innehålla den post användaren vill söka efter. Det plustecken (+) som visas i fältet för gruppväljaren anger att det finns undernivåer.

Obs! Partnergrupper visas bara i gruppväljaren för partnerposttypen.

Om du klickar på ikonerna bredvid gruppväljaren visas grupphierarkin som är ordnad på följande sätt:

- **Alla.** Standardrotnoden för alla grupper, inklusive anpassade grupper och användargrupper
 - **Grupper.** Standardrotnoden för alla anpassade grupper som konfigurerats för företaget
 - **Användare.** Standardrotnoden för alla användargrupper

Alla grupper och användare är noder eller ankare. De är inte verkliga grupper. Som exempel på en grupphierarki kan vi utgå från att ett företag konfigurerar en geografisk grupphierarki för Sverige. Anta att en användare, Johan Wilhelmsson, som har underordnade, också är associerad med grupperna i den geografiska hierarkin. För denna användare visas följande hierarki i gruppväljaren under alternativet Alla:

- **Grupper**
 - **Sverige** (Den överordnade gruppen)
 - **Norr** (Undergrupp. En undergrupp kan även vara en överordnad grupp för ytterligare en nivå av undergrupper.)
 - **Öst** (Undergrupp)
 - **Väst** (Undergrupp)
 - **Syd** (Undergrupp)
- **Användare**
 - **Johan Wilhelmsson** (Användare som har underordnade)
 - **Lisa Harrysson** (Underordnad. En underordnad kan i sin tur ha underordnade.)
 - **Rickard Robertsson** (Underordnad)
 - **Daniella Johansson** (Underordnad)
 - **Jeff Svensson** (Underordnad)

Obs! Grupper på den lägsta hierarkinivån kallas lövnodgrupper.

Kryssrutan Inkludera underposter i gruppväljaren gör det möjligt för användaren att ange att data i underposter (underordnade eller undergrupper) ska inkluderas i sökningen. Kryssrutan Inkludera underartiklar är alltid markerad i gruppväljaren för rapporter.

Välja grupper för sökningar

När användarna söker efter poster väljer gruppen som innehåller de data de vill söka efter. Om användarna inte är säkra på vilken grupp på en viss nivå av en grupphierarki som innehåller de data de söker efter, väljer användarna nästa grupp högre upp i hierarkin för sökningen.

Om användaren väljer alternativet Inkludera underartiklar i gruppväljaren och kryssrutan Chefssynlighet aktiverad är markerad i företagsprofilen, inkluderas data i undergrupperna eller de underordnade i sökningen.

Här följer ett exempel på en grupp hierarki:

- Sverige
 - Norr
 - Norr, område 1
 - Norr, område 2

Om användaren är osäker på om en post finns i Norr, område 1 eller Norr, område 2, väljer användaren gruppen Norr för sökningen, istället för att välja gruppen Sverige.

Se även

Information om hur du utformar gruppstrukturer, skapar grupper och gör det möjligt för användarna att utnyttja grupper finns i följande avsnitt:

- [Att utforma gruppstrukturer](#) (på sidan 1216)
- [Om webbtjänstsupport för grupper](#) (på sidan 1220)
- [Konfigurera grupper](#) (på sidan 1220)
- [Verifiera gruppkonfiguration för administratörsrollen](#) (på sidan 1221)
- [Skapa grupptyper och gruppanvändarroller](#) (på sidan 1225)
- [Skapa grupper och grupphierarkier](#) (på sidan 1226)
- [Associera användare med grupper](#) (på sidan 1228)
- [Skapa åtkomstprofiler för grupper](#) (på sidan 1231)
- [Aktivera grupper för ditt företag](#) (på sidan 1232)
- [Aktivera grupper för användare och användarroller](#) (på sidan 1233)
- [Lägga till grupper i sidlayouter för postdetaljer](#) (på sidan 1235)
- [Tilldela grupper poster](#) (på sidan 1236)
- [Sidan Grupphierarki](#) (på sidan 1238)
- [Gruppfält](#) (på sidan 1239)
- [Information om felsökning av grupper](#) (på sidan 1240)

Att utforma gruppstrukturer

När du ska skapa en effektiv gruppstruktur måste du planera dina grupphierarkier noggrant. Beakta följande riktlinjer när du utformar och förfinar grupphierarkierna för företaget:

- Skapa inte anpassade grupper som replikerar användargrupper.
- Fastställ organisation och åtkomstprinciper för affärsdata.

- Fastställ om företagsstrukturen är relevant för datahantering.
- Fastställ dataanknytningarna i företaget.
- Utforma dina grupper baserat på användarbehov och fundera över vilka uppgifter användarna oftast utnyttjar grupper i.
- Utforma grupperna så att den funktion som kryssrutan Chefssynlighet aktiverad i företagsprofilen ger, används så lite som möjligt.
- Ha så få nivåer som möjligt i dina grupphierarkier.
- Håll antalet korsreferenser i gruppstrukturen så lågt som möjligt. *Korsreferenser* innebär att poster dupliceras i flera grupper.
- Använd arbetsflödesregler för att automatisera grupphantering.

Användargrupper

Nackdelen med att skapa anpassade grupper som replikerar användargrupper är att data i de anpassade grupperna och standardanvändargrupperna måste synkroniseras. Denna tilläggsuppgift förlänger serverns bearbetningstid och gör att det tar längre tid att hämta posterna.

Obs! Ett skäl till att ett företag kan överväga att replikera användargrupper är att ge en användare tillfällig åtkomst till en annan användares data. Ett bättre sätt att uppfylla detta behov är att lägga till användaren som vill ha åtkomst till data som ett ombud för användaren som äger uppgifterna.

Dataåtkomstbehov

Gruppstrukturen måste inte avspegla företagets affärshierarki. Istället bör din gruppstruktur noggrant avspegla hur företaget organiserar sina data. Delar av företaget kan vara ordnade efter geografiska förutsättningar, medan andra delar kan vara ordnade per produktlinje eller bransch. Var särskilt uppmärksam i fall där:

- Två (eller fler) avdelningar får inte få åtkomst till data som tillhör den andra avdelningen
- Två (eller fler) avdelningar måste få åtkomst till data som tillhör den andra avdelningen

Företagsstrukturens betydelse

Inom många företag har en överordnad organisation fullständig åtkomst till alla data i de underordnade organisationerna. Medlemmar i överordnade organisationer har normalt global åtkomst till data i alla underordnade organisationer.

Om din organisation är ordnad på det här sättet bör du inte konfigurera grupper som avspeglar organisationsstrukturen på överordnad organisationsnivå. Beakta dock följande:

- Skapa grupper som avspeglar organisationsstrukturen på andra nivåer (som underordnad organisationsnivå)
- Ställa in andra grupphierarkier på överordnad organisationsnivå. På överordnad organisationsnivå kan du till exempel skapa en grupp eller grupphierarki där användarna på överordnad organisationsnivå kan visa affärsmöjligheter med betydande intäktspotential, inom alla underordnade organisationer.

Dataanknytningar

Undersök de procedurer som företaget följer när en användare överförs från en avdelning till en annan. Exempelvis:

- Om de data som användaren hanterar alltid flyttas till den nya avdelningen med användaren så att det kontinuerligt skapas dataanknytningar, är det bäst att hantera data via postägarskap och team. Normalt flyttas bokningar och uppgifter med användaren på alla nivåer. I vissa säljmiljöer flyttas alla kunddata med ägaren. Dataanknytningen gäller för små och medelstora företag och för företag som fokuserar på försäljning med volym och höga priser.
- Om uppgifterna normalt ligger kvar i en fast organisation, exempelvis en geografisk organisation, så att organisationen äger uppgifterna, är det bäst att hantera dem via grupper som avspeglar organisationsstrukturen.
- Om både kontinuerliga anknytningar och organisationsägaren ligger kvar under en längre tid efter att användaren flyttat till en annan avdelning, kan båda hierarkierna finnas samtidigt.

Användarens behov och uppgifter

När du utformar gruppstrukturen ska du fungera över i vilken uppgift användarna oftast använder grupper, inklusive arbete med listor, sökning efter poster samt generering och användning av rapporter.

Arbeta med listor

Detta hjälper dig att identifiera de listor som användarna behöver, de listtyper som oftast används och de bästa listorna för dina användare. Be användarna i företaget om hjälp med detta. Om det inte finns någon grupp i din gruppstruktur som innehåller alla nödvändiga poster för en idealisk lista, saknas troligen en hierarki i gruppstrukturen. Du kan till exempel konfigurera både en geografisk hierarki och en produktorienterad hierarki.

Om användarna ägnar mycket tid åt en viss underuppsättning av en grupp, skapar du en undergrupp för underuppsättningen. Ge undergruppen ett namn som användarna känner igen. Undergruppen kan även anges som standard för gruppväljaren, så att användarna inte måste välja rätt grupp varje gång. För mer information om hur du anger standardvärdet för gruppväljaren. Se [Aktivera grupper för användare och användarroller](#) (på sidan 1233).

Söka efter poster

Fastställ sökbehoven för användarna i företaget genom att be dem beskriva scenarier där de söker efter specifika poster. Din gruppstruktur och dina gruppstorlekar ska avspegla sökningarna och sökkriterierna som användarna oftast utnyttjar.

Obs! Om du redan har en gruppstruktur och ska förfinas ytterligare, ska du fråga användarna om de normalt kan se att en viss post är del av en viss grupp i hierarkin. Om användarna konsekvent säger att de bara kan identifiera en grupp på en högre nivå, frågar du dem om en annan underindelning av gruppstrukturen skulle göra det möjligt för dem att begränsa sökningen ytterligare. Användarna ska enbart behöva söka i grupper på högre nivå som ett undantag till de normala tjänsterna.

Fälten som används i en sökning påverkar också sökningens hastighet:

- Bästa prestanda fås när indexerade fält används för att söka efter poster i grupper. (Indexerade fält visas med grön text i sökavsnitten.)

- När icke-indexerade fält (istället för indexerade fält) används för att söka efter poster i grupper, går sökningarna långsammare och prestanda påverkas av mängden poster som genomsöks. (Sökfält som inte är indexerade visas i svart text i söksektionerna.)

Om du exempelvis fastställer att användarna normalt söker i kontaktposter baserat på indexerade fält, kan antalet poster för gruppen på lägsta nivå (som kallas lövnodgruppen) vara upp till 100 000 för varje posttyp. Om användarna normalt söker i kontaktposter baserat på icke-indexerade fält kan du begränsa storleken på lövnodgrupperna till mellan 20 000 och 30 000 poster för varje posttyp.

Datakonfigurationen varierar mellan olika företag. Därför finns inget rekommenderat postantal för grupper. Du måste kontinuerligt utvärdera gruppstorleken. Grupper möjliggör snabbare sökningar genom att antalet poster som genomsöks reduceras.

Skapa och använda rapporter

Alla användare förutom administratörer omfattas av datasynlighetsregler för rapporter. När en användargrupp eller anpassad grupp anges i gruppväljaren för rapporter, behandlas data för rapporterna enligt följande:

- Allt innehåll i historiska analyser (inklusive historiska analyser som öppnats från flikarna Rapporter och Infopaneler, samt rapporter som på hemsidor för poster) är begränsat till gruppen och omfattar alla undernivåer av den valda gruppen. Poster som användaren äger, eller där användaren är medlem i ett team, inkluderas inte om inte dessa poster också finns i den valda gruppen eller en av dess undergrupper.
- Realtidsrapportering är begränsad till data som är direkt associerade med gruppen (anpassad grupp eller användargrupp) som valts i gruppväljaren. Om den valda gruppen innehåller undergrupper eller underordnade, ignoreras data i undergrupperna eller underordnade i realtidsrapporter.

Obs! Du kan förändra din gruppstruktur efter att du konfigurerat den, även om du normalt sett inte behöver göra det. Ingen nedtid gräns för att göra sådana ändringar och de tillämpas direkt. Ändringarna avspeglas dock inte direkt i data i realtidsrapporter.

Mer information om synlighet för poster i rapporter finns i [Rapporter](#) (på sidan 697).

Chefs synlighet

När du utformar grupphierarkier ska du utgå från följande principer:

- Den funktion som kryssrutan Chefssynlighet i företagsprofilen ger, används så lite som möjligt. Med alternativet Chefssynlighet aktiverad kan chefer få åtkomst till poster för användarna som rapporterar till dem samt tillåta att användarna inkluderar data i undergrupper i sina sökningar.
- Alternativet Inkludera underartiklar används sällan eller aldrig i sökningar i stora datavolymer. (Hur många poster som utgör en stor datavolym varierar mellan olika företag och beroende på sökmönstret.) I vissa fall är det nödvändigt att använda alternativet Inkludera underartiklar. Exempelvis kan chefer vara tvungna att köra listor i användargrupper som inkluderar underordnade, eftersom deras underordnade inte kan dela data med varandra. Om volymerna är stora ökar då söktiden. För bästa prestanda ska dock alternativet Inkludera underartiklar enbart väljas när det är nödvändigt.

Hierarkinivåer

Grupphierarkier med många nivåer och poster på varje nivå fungerar på samma sätt som teamfunktionen är chefssynlighet aktiverats. Sådana hierarkier fungerar bra med små datauppsättningar. När datavolymerna

växer fungerar dock grupper med färre nivåer i hierarkin (eller utan hierarkinivåer) mycket bättre än teamfunktionen.

Om en nivå av grupp hierarkin inte ger något ytterligare värde för datasäkerhet eller dataorganisation, ska den redundanta gruppen och dess undergrupper slås samman. Fråga grupp användarna om de normalt kan se om en post finns i en undergrupp eller en annan undergrupp av samma överordnade grupp. Om de inte kan det är det bästa alternativet att slå samman de två undergrupperna i den överordnade gruppen.

En enkel metod för att minska antalet nivåer i en grupp hierarki är att infoga namnet på den överordnade gruppen. Om du exempelvis har en undergrupp med namnet Norr och en överordnad grupp med namnet Nordamerika, tar du bort den överordnade gruppen och ger undergruppen namnet NA – Norr.

Korsreferenser

Korsreferenser innebär att poster dupliceras i flera grupper. Korsreferenser ger användarna en administrativ fördel, eftersom synkronisering krävs. Det resulterar i många skriv-/läsåtgärder som påverkar serverns prestanda. Håll nere korsreferenserna till ett minimum.

Automatisera grupphantering

I normalfallet mappas kriterier för grupp tilldelning till ett eller flera fält i en posttyp. Du kan skapa arbetsflödesregler som automatiskt omorganiserar grupp tilldelningen när ett av dessa fält ändras.

Om du exempelvis har en grupp hierarki med namnet *Distrikt*, kan du skapa en arbetsflödesregel för att övervaka ett fält i en posttyp (exempelvis fältet Distrikt i konton) och sedan skapa åtgärden Tilldela en grupp i regeln för att uppdatera distriktsregeln i posten med en ny grupp när värdet i fältet Distrikt ändras för kontot.

Om webbtjänstsupport för grupper

Grupper kan hanteras via webbtjänster. När grupper aktiveras för företaget är beskrivningsspråket för gruppwebbtjänster (WSDL) tillgängligt för nedladdning. Mer information om webbtjänster finns i *Handledning för Oracle Web Service On Demand*.

Konfigurera grupper

Utför följande uppgifter för att ställa in grupper för ditt företag:

- 1 Kontakta kundtjänst och be dem aktivera gruppfunktionen för ditt företag.
När kundtjänst aktiverar gruppfunktionen för ditt företag får du tillgång till flera kontroller i Oracle CRM On Demand. I [Verifiera gruppkonfiguration för administratörsrollen](#) (på sidan 1221) finns information om hur du kontrollerar att dessa kontroller är tillgängliga samt att administratörsrollen har konfigurerats så att det går att använda grupper.
- 2 Utforma din gruppstruktur.
I [Att utforma gruppstrukturer](#) (på sidan 1216) finns riktlinjer för hur du utformar din gruppstruktur.
- 3 (Valfritt) Skapa grupptyper och grupp användarroller.

Mer information finns i [Skapa grupptyper och gruppanvändarroller](#) (på sidan 1225).

4 Skapa grupperna och grupphierarkierna.

Mer information finns i [Skapa grupper och grupphierarkier](#) (på sidan 1226).

5 Associera användare med grupper

Mer information finns i [Associera användare med grupper](#) (på sidan 1228).

6 Aktivera grupper för ditt företag.

Mer information finns i [Aktivera grupper för ditt företag](#) (på sidan 1232).

7 Aktivera grupper för användare och användarroller.

Mer information finns i [Aktivera grupper för användare och användarroller](#) (på sidan 1233).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om grupper och gruppstrukturer:

- [Hantering av grupp](#) (på sidan 1212)
- [Om webbtjänstsupport för grupper](#) (på sidan 1220)
- [Lägga till grupper i sidlayouter för postdetaljer](#) (på sidan 1235)
- [Tilldela grupper poster](#) (på sidan 1236)
- [Sidan Grupphierarki](#) (på sidan 1238)
- [Gruppfält](#) (på sidan 1239)

Verifiera gruppkonfiguration för administratörsrollen

Kundtjänsten gör följande när gruppfunktionen ska aktiveras för ditt företag:

- Beviljar behörigheten Hantera grupper och åtkomst till grupper till administratörens roll
- Konfigurerar åtkomstprofilen för administratören för att bevilja åtkomst till grupper

I det här avsnittet beskrivs hur du verifierar att administratörens roll har ställts in för grupper.

Verifierar att administratörens roll har ställts in för grupper

- 1** Logga in på Oracle CRM On Demand som en användare med administratörsrollen.
- 2** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 3** Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller på administratörshemsidan.
- 4** Klicka på länken Rollhantering i sektionen Rollhantering.

- 5 I listan Översättningsspråk väljer du företagets huvudspråk.
- 6 Klicka på länken Redigera för administratörsrollen.
- 7 Gå till steg 2 i rollhanteringsguiden - Åtkomst, posttyper - och verifiera att åtkomsten till grupp poster visas i följande tabell.

I följande tabell visas den åtkomst till grupp poster som krävs för administratörsrollen.

Posttyp	Har åtkomst?	Kan skapa?	Kan läsa alla poster?
Grupper	Valda	Valda	Valda

- 8 Gå till steg 4, Behörigheter, och verifiera att behörigheten Hantera grupper har valts.

Följande tabell beskriver behörigheten Hantera grupper.

Kategori	Behörighet	Beskrivning
Admin: Användar- och åtkomstkontroller	Hantera grupper	Hanterar åtkomst till grupp, masstilldelning av data till grupper och definiera grupprelaterade arbetsflöden

Obs! En användare, vars roll har behörigheten Hantera grupper samt relevanta behörigheter för hantering av användarroller, kan bevilja behörighet till andra användarroller. Som med de flesta administrationsuppgifter bör behörigheten för hantering av grupper enbart ges till företagsadministratörer.

- 9 Navigera till sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 10 I sektionen Hantering av åtkomstprofil klickar du på länken Åtkomstprofiler.
- 11 I listrutan Översättningsspråk väljer du företagets huvudspråk.
- 12 Kontrollera att inställningarna för åtkomstprofilerna är korrekta, enligt följande:
 - a Klicka på länken Redigera för administratörens standardåtkomstprofil och kontrollera att inställningarna överensstämmer med dem som visas i följande tabell.
 - b Klicka på länken Redigera för ägarens standardåtkomstprofil och kontrollera att inställningarna överensstämmer med dem som visas i följande tabell.

I följande tabell visas de obligatoriska inställningar som gör det möjligt för användare med administratörsroll att hantera grupper i Oracle CRM On Demand.

Posttyp	Relaterad post	Standardåtkomstprofil för administratör	Ägaråtkomstprofil för administratör
Konto	Grupper	Fullständig	Fullständig
Ackreditering*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Aktivitet	Grupper	Fullständig	Fullständig
Tilldelning*	Grupper	Fullständig	Fullständig

Posttyp	Relaterad post	Standardåtkomstprofil för administratör	Ägaråtkomstprofil för administratör
Ansökan*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Grupper	Ej tillämplig	Läs/redigera/ta bort	Läs/redigera/ta bort
Grupper	Underordnade grupper	Visa	Visa
Grupper	Användare	Fullständig	Fullständig
Affärsplan*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Kampanj	Grupper	Fullständig	Fullständig
Certifiering*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Kontakt	Grupper	Fullständig	Fullständig
Kurs*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Anpassade objekt	Grupper	Fullständig	Fullständig
Affärsregistrering*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Återförsäljare*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Examen*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Finansiellt konto*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Finansiell plan*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Fond*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Hushåll*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Lagerkontrollrapport*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Lagerperiod*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Kundämne	Grupper	Fullständig	Fullständig
Finansieringsbegäranden*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Med.utbildningar*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Meddelandeplan*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Mål*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Affärsmöjlighet	Grupper	Fullständig	Fullständig
Partner*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Försäkring*	Grupper	Fullständig	Fullständig

Posttyp	Relaterad post	Standardåtkomstprofil för administratör	Ägaråtkomstprofil för administratör
Portföljlista*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Program*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Provparti*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Provtransaktion*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Serviceärende	Grupper	Fullständig	Fullständig
Smart samtal*	Grupper	Fullständig	Fullständig
Lösning	Grupper	Fullständig	Fullständig
Fordon*	Grupper	Fullständig	Fullständig

Obs! Posttyperna som är markerade med en asterisk (*) är inte tillgängliga i standardversionen av Oracle CRM On Demand. Åtkomstinställningarna för de här posttyperna är bara relevanta om posttyperna är tillgängliga.

Följande tabell beskriver de kontroller so aktiveras av behörigheten Hantera grupper. Du kan få åtkomst till varje komponent och verifiera att alla nödvändiga kontroller är tillgängliga för dig.

Komponent	Kontroller som aktiveras av behörigheten Hantera grupper.
Admin., hemsida	<ul style="list-style-type: none"> I sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller finns länken Grupphantering. Via denna länk kan du få åtkomst till sidan Grupphierarki där du kan skapa, uppdatera och hantera grupper. I sektionen Datahanteringsverktyg finns länken Kö för gruppbatchtilldelning. Via denna länk kan du få åtkomst till sidan Kö för gruppbatchtilldelning, där information om aktiva och slutförda begäranden för gruppbatchtilldelningar visas.
Sidan Applikationsanpassning	<ul style="list-style-type: none"> I sektionen Posttyper, inställningar finns länken Grupp. Via denna länk kan du få åtkomst till sidan Grupp, applikationsanpassning, där du kan göra inställningar för gruppfelt och gruppanvändarfält, inklusive urvalslistevärden för fälten Grupptyp och Gruppanvändarroll.
Guide, rollhantering	<ul style="list-style-type: none"> I steg 2, Åtkomst, posttyper, visas alternativet Grupp som en radpost. I steg 4, Behörigheter, visas alternativet Hantera grupper som ett alternativ.
Åtkomstprofil, guide	<ul style="list-style-type: none"> I steg 1 i guiden för åtkomstprofilnamn visas kryssrutan Tillåtelse till gruppanvändare. I steg 2, Ange åtkomstnivåer: <ul style="list-style-type: none"> Alternativet Grupp visas som ett objekt på högsta nivå. En radpost för sektionen Grupprelaterad information visas under länken Relaterad information för posttyper som har stöd för grupper.

Komponent	Kontroller som aktiveras av behörigheten Hantera grupper.
Sidan Företagsprofil	■ I sektionen Synlighetsinställningar för företagsinformation på sidan visas kryssrutan Aktivera grupper.
Sidlayoutguiden (Hantering av layout)	■ I steg 4, Relaterad information, visas sektionen Grupprelaterad information i sektionen Tillgänglig på sidan för alla posttyper som har stöd för grupper.
Sidan Ändra namn på posttyp	■ Alternativet Grupp visas som en av posterna på sidan.
Arbetsflöde	■ Åtgärden Tilldela en grupp visas som ett tillgängligt alternativ (om behörigheten Hantera arbetsflöde aktiverats för din roll).
Meny på listsida	■ Gruppbatchtilldelning visas som ett av menyalternativen för posttyper som stöds.

Skapa grupptyper och gruppanvändarroller

Som en hjälp med att ordna din gruppstruktur kan du skapa grupptyper och sedan tilldela varje grupp som du skapar en grupptyp. Om du exempelvis planerar att ha en grupphierarki för distrikt kan du skapa en grupptyp vid namn Distrikt. Fältet Grupptyp är ett redigerbart urvalslistefält som du kan anpassa så att det uppfyller behoven för ditt företag.

Du kan även skapa gruppanvändarroller som kan tilldelas användare när användaren associeras med en grupp. Gruppanvändarroller är inte samma sak som användarrollerna i Oracle CRM On Demand. Du kan till exempel skapa gruppanvändarroller som Användare, distrikt och Chef, distrikt som du sedan kan tilldela användare som arbetar med distriktets grupphierarki.

I följande procedur beskrivs hur du skapar grupptyper och gruppanvändarroller.

Så här skapar du grupptyper och gruppanvändarroller

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Applikationsanpassning.
- 3 I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på Grupp.
- 4 Gör något av följande på sidan Grupp, applikationsanpassning:
 - Klicka på Grupp, fältinställningar för att skapa grupptyper.
 - Klicka på Gruppanvändare, fältinställningar för att skapa gruppanvändarroller.
- 5 Klicka på länken Urvalslista, redigera för fältet.
- 6 Ange värdena för urvalslistan och spara dina ändringar.

Information om hur du redigerar urvalslistefält finns i [Ändra värden i urvalslistor](#) (på sidan 1087).

Skapa grupper och grupphierarkier

Du skapar grupper från sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller på administratörshemsidan.

Innan du börjar:

- För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörigheten Hantera grupper.
- Innan du börjar skapa grupper och grupphierarkier bör du läsa avsnittet [Att utforma gruppstrukturer](#) (på sidan 1216).

I följande procedur beskrivs hur du skapar en grupp.

Så här skapar du en grupp

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Hantering av grupp i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller på administratörshemsidan.
- 3 Klicka på Ny på sidan Grupphierarki.
- 4 Ange nödvändig information på sidan Grupp, redigera och spara posten.

I följande tabell beskrivs informationen som du måste ange för gruppen.

Fält	Beskrivning
Grupp	För visningsändamål i gruppväljaren är den rekommenderade maxlängden för namnet på en grupp 60 tecken.
Grupptyp	(Valfritt) Välj grupptypen från urvalslistan.
Överordnad grupp	<ul style="list-style-type: none"> ■ Om det är en rotgrupp lämnar du fältet tomt. ■ Om det är en underordnad grupp klickar du på sökningsikonen bredvid fältet Överordnad grupp och väljer den överordnade gruppen.
Kan innehålla data	<p>Gäller endast för den aktuella gruppen och inte för underordnade grupper. Markera den här kryssrutan om grupper ska associeras med gruppen. För att prestandan inte ska påverkas negativt bör funktionen endast användas för grupper som innehåller data.</p> <p>Obs! I gruppväljaren, som visas i hela Oracle CRM On Demand, identifieras anpassade grupper som innehåller data med en blå dokumentikon. Anpassade grupper som inte kan innehålla data identifieras med en gul mappikon.</p>

- 1 Spara posten.

Skapa underordnade grupper

Om du vill skapa underordnade grupper för en befintlig överordnad grupp kan du skapa de underordnade grupperna enligt samma metod som i föregående procedur, eller så kan du skapa underordnade grupper på det sätt som beskrivs i följande procedur.

Så här skapar du underordnade grupper för en befintlig grupp

- 1 Klicka på länken för den överordnade gruppen på sidan Grupphierarki.
- 2 Klicka på Ny i namnlisten Underordnade grupper på sidan Information för grupp.
- 3 Ange informationen för gruppen på sidan Grupp, redigera och spara dina ändringar.

Flytta en grupp till en ny överordnad grupp

Du kan ändra en grupp så att den blir underordnad en annan grupp eller så kan du flytta en underordnad grupp från en överordnad grupp till en annan. När du byter överordnad grupp för en grupp ändras grupphierarkin på följande sätt:

- Den nya överordnade gruppen tillämpas för den aktuella gruppen och alla dess underordnade grupper.
- Alla användare som har tilldelats den gamla överordnade gruppen förlorar åtkomst till den aktuella gruppen och dess underordnade grupper.
- Alla användare som har tilldelats den nya överordnade gruppen får åtkomst till den aktuella gruppen och dess underordnade grupper.
- Alla användare som har tilldelats den aktuella gruppen direkt förblir opåverkade av ändringen i den överordnade gruppen.

Obs! Om du vill ta bort en överordnad grupp måste du först ta bort alla dess underordnade grupper, användare och data.

Tips! Om du vill ta reda på hur många poster en specifik grupp innehåller kan du skapa en historikrapport för varje posttyp. Information om hur du skapar rapporter finns i [Rapporter](#) (på sidan 697).

I följande procedur beskrivs hur du flyttar en grupp till en ny överordnad grupp.

Så här flyttar du en grupp till en ny överordnad grupp

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Hantering av grupp i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller på administratörshemsidan.
- 3 På sidan Grupphierarki klickar du på redigeringslänken för gruppen du vill ändra.
- 4 Klicka på sökningsikonen bredvid fältet Överordnad grupp och välj den nya överordnade gruppen.
- 5 Spara dina ändringar.

Associera användare med grupper

Du kan definiera vilka användare som kan komma åt en grupp och vilken åtkomstnivå varje användare har till poster i den gruppen. När du associerar en användare med en grupp anger du åtkomstprofilen för användaren när du arbetar i gruppen. Standardalternativen är följande:

- **Redigera.** Gör att användaren kan läsa och uppdatera poster i gruppen.
- **Fullständig.** Gör att användaren kan läsa, redigera och ta bort poster i gruppen.
- **Skrivskyddad.** Gör att användaren kan visa poster i gruppen.

Du kan även skapa anpassade åtkomstprofiler för grupper. Urvalslistan Åtkomst, profiler på redigeringssidan för gruppanvändare innehåller alla åtkomstprofiler som alternativet Tillåtelse att boka användare har valts för. Information om hur du skapar anpassade åtkomstprofiler finns [Skapa åtkomstprofiler för grupper](#) (på sidan 1231).

Alternativet Chefssynlighet aktiverad på sidan Företagsprofil och alternativet Inkludera delposter i gruppväljaren är ytterligare alternativ som du kan använda för att fastställa en användares åtkomst till poster. När kryssrutan Chefssynlighet aktiverad har markerats på sidan Företagsprofil gör inställningen Inkludera delposter att en användare vid sökning kan komma åt data i underordnade grupper och visa data som direkt eller indirekt ägs av underordnade användare.

Den åtkomstnivå som en användare har till grupper påverkar användarens övergripande behörighet till poster. I följande exempel visas hur användarens behörighet fastställs.

Exempel 1

Rickard Thorsson är säljare och har följande inställningar i Oracle CRM On Demand:

- Han har åtkomst till kontoposter via säljarrollen.
- Han har åtkomstnivån inställd på Skrivskyddad för kontoposttypen i sin ägaråtkomstprofil.
- Han har åtkomstnivån inställd på Skrivskyddad för kontoposttypen i sin standardåtkomstprofil.
- Han är inte medlem i kontoteamet för kontot ABC Widgets.
- Han är associerad med gruppen Widget Makers där hans åtkomstprofil för gruppen inställd på Fullständig.

Om kontot ABC Widgets finns i gruppen Widget Makers gör Rickards behörighet till posten ABC Widgets att han kan läsa, redigera och ta bort posten. Han har dessa behörigheter eftersom åtkomstkontrollsystemet i Oracle CRM On Demand använder den högsta behörigheten från alla relevanta åtkomstprofiler. I det här fallet är åtkomstprofilen för gruppen inställd på Fullständig och åsidosätter därför åtkomstprofilen för kontoposter.

Exempel 2

Tina Larsson är säljare och har följande inställningar i Oracle CRM On Demand:

- Hon har åtkomst till affärsmöjlighetsposter via säljarrollen.
- Han har åtkomstnivån inställd på Skrivskyddad för affärsmöjlighetsposttypen i sin ägaråtkomstprofil.
- Hon har åtkomstnivån inställd på Skrivskyddad för affärsmöjlighetsposttypen i sin standardåtkomstprofil.
- Hon är medlem i affärsmöjlighetsteamet med fältet Affärsmöjlighetsåtkomst inställt på Redigera.

- Hon är associerad med gruppen Widget Makers där hennes åtkomstprofil för gruppen är inställd på Fullständig.

Om en affärsmöjlighet finns i gruppen Widget Makers gör Tinas åtkomstbehörighet att hon kan läsa, redigera och ta bort posten. Men om en affärsmöjlighet inte finns i gruppen Widget Makers gör Tinas åtkomstbehörighet (från hennes ägaråtkomstprofil, standardåtkomstprofil och medlemskap i affärsmöjlighetsteamet) att hon kan läsa och redigera affärsmöjligheten, men inte ta bort den.

Sätt att associera användare med grupper

Det finns två sätt att associera användare med grupper. Från en grupp-post kan du associera flera användare med en grupp. Från en användarpost kan du associera flera grupper med användaren.

I följande procedur beskrivs hur du associerar flera användare med en grupp via grupp-posten.

Så här associerar du flera användare med en grupp:

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Hantering av grupp i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 På sidan Grupphierarki klickar du på namnlänken för den grupp som du vill associera användare med.
- 4 Klicka på Lägg till användare på sidan Information för grupp i namnlistan i sektionen Grupp-användare.
- 5 På redigeringsidan för grupp-användare väljer du de användare som du vill associera gruppen med.

I följande tabell beskrivs den information som du måste ange för varje användare som du associerar med gruppen.

Fält	Beskrivning
Användare	Klicka på ikonen Sökning bredvid fältet Användare och välj sedan användaren. Obs! En användares ombud får inte automatiskt åtkomst till användarens grupp. Du måste också associera varje ombud med gruppen.
Grupp-användarroll	(Valfritt) Välj roll från urvalslistan. Obs! Grupp-användarrollen är inte en roll i Oracle CRM On Demand. Information om hur du skapar grupp-användarroller finns i Skapa grupp-typer och grupp-användarroller (på sidan 1225).
Åtkomstprofil	Från listan med profiler som är aktiverade för grupper väljer du den åtkomstprofil som styr användarens behörighet till den aktuella gruppen och alla eventuella underordnade grupper. Standardalternativen är: ■ Redigera. Gör att användaren kan läsa och uppdatera poster i gruppen. ■ Fullständig. Gör att användaren kan läsa, redigera och ta bort poster i gruppen.

Fält	Beskrivning
	<p>■ Skrivskyddad. Gör att användaren kan visa poster i gruppen.</p> <p>Obs! Mer information om hur du skapar anpassade åtkomstprofiler för grupper finns i Skapa åtkomstprofiler för grupper (på sidan 1231).</p>

I följande procedur beskrivs hur du associerar flera grupper med en användare via användarposten.

Så här associerar du flera grupper med en användare:

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 Klicka på länken Användarhantering i sektionen Användar- och grupphantering.
- 4 I användarlistan klickar du på efternamnet för de användare som du vill associera grupper med.
- 5 Klicka på Lägg till grupper på sidan Användardetaljer i sektionen Tilldelade grupper.

Obs! Om sektionen Tilldelade grupper inte är tillgänglig på sidan Användardetaljer ska du klicka på länken Redigera layout och lägger till sektionen i sidlayouten.
- 6 På redigeringssidan för tilldelade grupper väljer du de grupper som du vill associera med användaren och anger användarinformationen för varje grupp.

I följande tabell beskrivs den information som du måste ange för varje grupp som du associerar med användaren.

Fält	Beskrivning
Grupp	Klicka på ikonen till höger om fältet Grupp, välj en grupp i gruppväljaren och klicka på OK.
Gruppenvändero ll	<p>(Valfritt) Välj roll från urvalslistan.</p> <p>Obs! Gruppenvänderollen är inte en roll i Oracle CRM On Demand. Information om hur du skapar gruppanvänderoller finns i Skapa grupptyper och gruppanvänderoller (på sidan 1225).</p>
Åtkomstprofil	<p>Från listan med profiler som är aktiverade för grupper väljer du den åtkomstprofil som styr användarens behörighet till den aktuella gruppen och alla eventuella underordnade grupper. Standardalternativen är:</p> <p>■ Redigera. Gör att användaren kan läsa och uppdatera poster i gruppen.</p> <p>■ Fullständig. Gör att användaren kan läsa, redigera och ta bort poster i gruppen.</p> <p>■ Skrivskyddad. Gör att användaren kan visa poster i gruppen.</p> <p>Obs! Mer information om hur du skapar anpassade åtkomstprofiler för</p>

Fält	Beskrivning
	grupper finns i Skapa åtkomstprofiler för grupper (på sidan 1231).

Obs! Om du associerar en användare med en grupp får inte att användaren automatiskt åtkomst till gruppen. Om du vill att användarna ska komma åt grupper måste du aktivera grupper för varje användare och varje användarroll som vill ha åtkomst till grupper, vilket beskrivs i [Aktivera grupper för användare och användarroller](#) (på sidan 1233).

Skapa åtkomstprofiler för grupper

När du associerar en användare med en grupp väljer du en åtkomstprofil som fastställer användarens åtkomsträttigheter till posterna i gruppen och i eventuella undergrupper. Åtkomstprofilen för gruppen utvärderas och jämförs med samtliga övriga åtkomstprofiler för användare, och användaren ges de högsta åtkomsträttigheterna som åtkomstprofilerna tillåter. Mer information om hur åtkomstprofilerna interagerar med varandra finns i [Associera användare med grupper](#) (på sidan 1228).

Följande åtkomstprofiler är som standard tillgängliga när en användare ska associeras med en grupp:

- **Redigera.** Gör att användaren kan läsa och uppdatera poster i gruppen.
- **Fullständig.** Gör att användaren kan läsa, redigera och ta bort poster i gruppen.
- **Skrivskyddad.** Gör att användaren kan visa poster i gruppen.

Du kan även skapa anpassade åtkomstprofiler för grupper. Urvalslistan Åtkomstprofiler som visas på redigeringsidan för gruppanvändare och på redigeringsidan för tilldelade grupper innehåller alla åtkomstprofiler som alternativet Tillåtelse till gruppanvändare har valts för.

I följande procedur beskrivs hur du skapar en åtkomstprofil för grupper.

Så här skapar du en åtkomstprofil för grupper

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 I sektionen Hantering av åtkomstprofil klickar du på länken Åtkomstprofiler.
- 4 Skapa en ny åtkomstprofil eller redigera en befintlig åtkomstprofil.
- 5 I steg 1 i guiden för åtkomstprofiler markerar du kryssrutan Tillåtelse till gruppanvändare.
- 6 I steg 2 anger du åtkomstnivåer. Ange också åtkomstnivåerna för varje posttyp och för de relaterade informationstyperna.
- 7 När du har skapat eller redigerat åtkomstprofilen klickar du på Slutför för att spara dina ändringar.

Aktivera grupper för ditt företag

När du har konfigurerat dina gruppstrukturer kan du aktivera grupper för ditt företag. I följande procedur beskrivs hur du aktiverar grupper för ditt företag.

Så här aktiverar du grupper för ditt företag

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Företagsadministration klickar du på länken Företagsadministration.
- 3** Klicka på länken Företagsprofil i sektionen Företagsprofil.
- 4** På sidan Företagsprofil ska följande alternativ anges. Mer information om dessa alternativ finns i [Konfigurera företagsprofil och globala standardinställningar](#) (finns "Ställa in företagsprofil och globala standardvärden" på sidan 1026).
 - a** Se till att Global sökning, metod i sektionen Företagsinställningar är inställd på Målgruppssökning. När Målgruppssökning har valts visas gruppväljaren i aktivitetsfältets söksektion.
 - b** I sektionen Synlighetsinställningar för analys ska alternativet Historiska ämnesområden vara inställt på Full synlighet. (Då synkroniseras data i grupper med data i databasen som stöder rapporter och instrumentpaneler.)
 - c** I sektionen Synlighetsinställningar för företagsinformation ska följande kryssrutor vara markerade:

Inställning	Syfte
Aktivera grupper	<p>Använd det här fältet för att styra om gruppväljaren ska visa anpassade grupper och användargrupper. Om kryssrutan Aktivera grupper inte har markerats visar gruppväljaren endast användargrupper och grupper för delegerade användare, om sådana finns.</p> <p>Obs! Om du vill se alternativet Aktivera grupper på sidan Företagsprofil måste din användarroll ha behörigheten Hantera grupper.</p> <p>Varning! Du kan inte rensa kryssrutan när du har markerat den. Däremot kan du ändra grupphierarkin efter att alternativet har valts.</p>
Visa gruppväljaren	Aktiverar gruppväljaren, som användare kan använda sig av för att filtrera poster efter användare, delegerad användare eller anpassad grupp.

Aktivera grupper för användare och användarroller

Om du vill göra det möjligt för en användare att utnyttja grupper konfigurerar du användarens roll och standardåtkomstprofilen för användarens roll. Du kan även konfigurera användarposten för varje användare.

I följande procedur beskrivs hur du aktiverar grupper för en användarroll. Du måste utföra de här stegen för varje roll som använder grupper.

Aktivera grupper för en användarroll

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 Klicka på länken Rollhantering i sektionen Rollhantering.
- 4 I listan Översättningsspråk väljer du företagets huvudspråk.
- 5 Klicka på länken för den roll som du vill ändra.
- 6 Gå till steg 2 i rollhanteringsguiden - Åtkomst, posttyper - och konfigurera åtkomstnivåerna för posttypen Grupper.

I följande tabell visas de inställningar du måste göra för att användarna (som inte är administratörer) ska kunna få tillgång till grupper.

Posttyp	Har åtkomst?	Kan skapa?	Kan läsa alla poster?
Grupper	Valda	Inte valda	INte valda

Obs! Du måste kontrollera att kryssrutan Kan läsa alla poster inte är markerad. I annat fall kan användaren få tillgång till alla grupper på sidan Gruppierarki, lista.

- 7 Klicka på slutför för att spara dina ändringar.
- 8 Navigera till sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 9 I sektionen Hantering av åtkomstprofil klickar du på Åtkomstprofiler.
- 10 I listan Översättningsspråk väljer du företagets huvudspråk.
- 11 Klicka på länken Redigera för den standardåtkomstprofil som används för användarrollen du aktiverar för grupper och konfigurera inställningarna för att ge tillgång till grupper och relaterade posttyper.

I följande tabell beskrivs de obligatoriska inställningarna i användaråtkomstprofilen för en användarroll som ger tillgång till grupper för rollen. När du konfigurerar standardåtkomstprofilen får användarrollen den nödvändiga tillgången till grupper. Därför behöver du inte konfigurera åtkomstprofilen för rollen.

Posttyp	Relaterad post	Standardåtkomstprofil

Posttyp	Relaterad post	Standardåtkomstprofil
Grupper	Ej tillämpbar	Skrivskyddad.
Grupper	Underordnad grupp	Visa. Med den här profilen kan användaren se alla underordnade grupper på sidan Gruppdetalj. Standardvärdet är Ingen åtkomst.
Grupper	Användare	Skrivskyddad. Med den här profilen kan användaren se alla andra användare som är associerade med gruppen på sidan Gruppdetalj. Standardvärdet är Ingen åtkomst.

12 Klicka på slutför för att spara dina ändringar.

I följande procedur beskrivs hur du aktiverar grupper för en användare. Du måste utföra de här stegen för varje användare som använder grupper.

Aktivera grupper för en användare

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst
- 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 Klicka på länken Användarhantering i sektionen Användarhantering.
- 4 Klicka på länken Redigera för användaren vars profil du vill ändra.
- 5 Gör följande inställningar i sektionen Nyckelanvändarinformation på sidan Redigera användare.
 - **Standardgrupp för analys.** Den här inställningen fastställer vilken användargrupp eller anpassad grupp som visas som standard i gruppväljaren på hemsidorna för rapporter och infopaneler. Inställningen visar användarnamnet och inloggnings-id:t (som standard) för användaren vars post du redigerar. Ändra inställningen för posten till standard- eller användargruppen där användaren oftast arbetar för rapporter och infopaneler. Den här inställningen i användarposten begränsar inte användarens åtkomst till data. Användaren kan välja en annan grupp eller användare i gruppväljaren.
 - **Standardgrupp.** Den här inställningen fastställer vilken användargrupp eller anpassad grupp som visas som standard i gruppväljaren vid arbete i andra områden än Rapporter eller Infopaneler. Inställningen visar som standard Alla. Ändra inställningen till standard- användargruppen där

användaren oftast arbetar så att användaren inte måste välja gruppen varje gång han eller hon vill arbeta med data i gruppen. Den här inställningen i användarposten begränsar inte användarens åtkomst till poster. Användaren kan välja en annan grupp eller användare i gruppväljaren.

6 I sektionen Användares säkerhetsinformation på sidan Redigera användare:

a Ange värdet för Rapportämnesområden till Chefs synlighet eller Teams synlighet.

Obs! Du måste välja ett av de här värdena. I annat fall innehåller rapporterna inte några data. Alternativet du väljer, Chefs synlighet eller Teams synlighet, påverkar inte data i rapporten.

b Ange värdet för Historiska ämnesområden till Full synlighet.

7 Klicka på Spara.

Obs! Användaren måste vara associerad med en grupp för att kunna få tillgång till den. Dessutom får användare som en användare har delegerat till inte automatiskt åtkomst till en användares grupper. Du måste också associera varje delegerad användare med grupperna.

Lägga till grupper i sidlayouter för postdetaljer

För att göra sektionen Grupprelaterad information tillgänglig för användare på detaljsidan för en posttyp måste du konfigurera följande:

- Gör sektionen Grupprelaterad information tillgänglig i sidlayouten för posttypen för användarrollen.
- I åtkomstprofilen för användarrollen ger du denna åtkomst till grupper som en sektion för relaterad information i posttypen.

I följande procedur beskrivs hur du ska göra för att göra sektionen Grupprelaterad information tillgänglig i en sidlayout för posttyp.

För att göra sektionen Grupprelaterad information tillgänglig i sidlayouten för en posttyp

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** Klicka på länken Applikationsanpassning.
- 3** I sektionen Posttyper, inställningar klickar du på länken för den posttyp som krävs.
Till exempel, om du vill göra Grupprelaterad information tillgänglig på sidan Affärsmöjligheten, detalj klickar du på länken Affärsmöjlighet.
- 4** I sektionen Sidlayout klickar du på länken för Sidlayouten (till exempel Sidlayout för affärsmöjlighet).
- 5** På sidan Sidlayout för posttypen klickar du på länken Redigera för den sidlayout där du vill göra sektionen Grupprelaterad information tillgänglig.
- 6** I guiden för sidlayout går du till Steg 4, Relaterad information, och klickar på pilarna för att flytta grupposten till sektionen Visad.
- 7** Klicka på slutför för att spara dina ändringar.

8 Logga ut från Oracle CRM On Demand och logga sedan in igen.

I följande procedur beskrivs hur du ger en användarroll till gång till sektionen Grupper som relaterad information i posttypen.

Om du vill ge en användarroll tillgång till sektionen Grupp som relaterad information i en posttyp

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst
- 2** Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3** I sektionen Hantering av åtkomstprofil klickar du på Åtkomstprofiler.
- 4** Klicka på länken Redigera för den standardåtkomstprofil som används för användarrollen där du vill göra sektionen Grupprelaterad information tillgänglig.
- 5** I guiden för åtkomstprofil går du till Steg 2, Ange åtkomstnivåer, och klickar på Relaterad information för posttypen där du vill göra sektionen Grupprelaterad information tillgänglig.
Till exempel, om du vill göra Grupprelaterad information tillgänglig på sidan Affärsmöjligheter, detalj klickar du på länken Relaterad information invid posten Affärsmöjlighet.
- 6** Välj åtkomstnivå för Grupper i enlighet med kraven för användarrollen.
- 7** Klicka på Slutför för att spara dina ändringar.
- 8** Upprepa steg 4 till 7 för ägaråtkomstprofilen som används för den användarroll du aktiverar för grupper.

Tilldela grupper poster

Du kan tilldela grupper poster på följande sätt:

- En post åt gången (manuellt), genom att välja gruppvärdet på postens detaljsida
- Flera poster åt gången, med hjälp av funktionen för batchpostuppdatering

Poster kan även tilldelas grupper med hjälp av aktiva arbetsflödesregler och villkor. Information om hur du använder arbetsflödesregler finns i [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248).

Innan du börjar:

- För att du ska kunna tilldela grupper poster på en posts detaljsida måste sektionen Grupp finnas i layouten för posttypen.
- Om du vill batchtilldela grupper poster måste din användarroll ha behörigheten Hantera grupper.

I följande procedur beskrivs hur du tilldelar en grupp en enskild post.

Så här tilldelar du en grupp en enskild post

- 1** Navigera till postens detaljsida.

- 2 Klicka på Lägg till i namnlisten på sektionen Grupper på detaljsidan.
- 3 Välj gruppen som du vill tilldela posten i gruppväljaren och klicka på OK.

I följande procedur beskrivs hur du batchtilldelar grupper poster.

Så här batchtilldelar du grupper poster

- 1 Klicka på knappen Meny i namnlisten i listfönstret och klicka sedan på Batchtilldela grupp.
- 2 Klicka på väljarknappen bredvid rutan Mål, grupp i fönstret Batchtilldela grupp och välj sedan gruppen som du vill tilldela poster i Grupsökning.
- 3 Välj ett tilldelningsalternativ för posterna i listan.

I följande tabell beskrivs tilldelningsalternativen som du kan välja.

Alternativ	Beskrivning
Lägg till	Används för att lägga till målgruppen i alla poster. Tilldelningen påverkar inte någon tidigare grupptilldelning för posterna.
Ersätt typ	Används för att lägga till målgruppen i alla poster och samtidigt ta bort eventuella tidigare tilldelade grupper som har samma typ som målgruppen. Obs! Grupptyperna definieras av företagsadministratören.
Ersätt alla	Används för att lägga till målgruppen i alla poster och samtidigt ta bort alla tidigare tilldelade grupper, oavsett typ.
Ersätt grupp	Används för att ange gruppen som du vill ersätta. Används för att omtilldela poster från gruppen som du anger här till målgruppen. Andra poster påverkas inte.
Ta bort	Används för att ta bort den befintliga tilldelningen i målgruppen från alla poster.
Ta bort alla	Används för att ta bort alla tilldelade grupper från posterna.

- 4 Om du väljer något annat alternativ än Lägg till i steg 3 måste du nu välja ett alternativ av typen Tillämpa på.

I följande tabell beskrivs de olika alternativen av typen Tillämpa på som du kan välja.

Alternativ	Beskrivning
Manuella associationer	Används för att tillämpa tilldelningsalternativet på alla valda poster där de befintliga grupptilldelningarna gjorts

Alternativ	Beskrivning
	manuellt
Automatiska associationer	Används för att tillämpa tilldelningsalternativet på alla valda poster där de befintliga grupptilldelningarna gjorts med hjälp av arbetsflöde eller batch
Båda	Används för att tillämpa tilldelningsalternativet på alla valda poster

- 5** Om du vill tillämpa dina valda tilldelningskriterier klickar du på Tilldela.

Fönstret Kö för batchtilldelning av grupp öppnas. I sektionen Aktiva begäranden visas din begäran om tilldelning. Mer information finns i [Sidan Kö för batchtilldelning av grupp](#) (finns "[Sidan Kö för gruppbatchtilldelning](#)" på sidan 1504).

När din begäran har bearbetats meddelas du per e-post.

Sidan Grupphierarki

På sidan Grupphierarki visas information om anpassade grupper. Du kan visa undergrupper till grupper eller visa alla grupper.

I följande tabell beskrivs vilka uppgifter du kan utföra från sidan Grupphierarki.

Om du vill	Utför följande steg
Visa en annan undergrupp av grupper	På namnlisten Grupphierarki klickar du på listan och ändrar till en annan undergrupp av grupper, alternativt väljer Alla grupper om du vill visa alla grupper.
Skapa en grupp	I namnlisten Grupphierarki klickar du på Ny. På redigeringsidan för grupper anger du önskad information och sparar sedan posten.
Skapa en undergrupp till en befintlig grupp	Klicka på namnlänken för den överordnade gruppen. På detaljsidan för grupper klickar du på Ny i namnlisten Undergrupper. På redigeringsidan för grupper anger du informationen för gruppen och sparar dina ändringar.
Flytta en grupp till en ny överordnad grupp	Klicka på länken Redigera för den grupp som du vill ändra. På redigeringsidan för grupper klickar du på sökikonen bredvid fältet Överordnad grupp och väljer sedan den nya överordnade gruppen. Spara sedan dina ändringar.
Associera användare med en grupp	Klicka på namnlänken för gruppen. På detaljsidan för grupper klickar du på Lägg till användare i namnlisten Grupp-användare. På redigeringsidan för grupper väljer du de användare som du vill associera med gruppen och anger sedan användarinformationen. Mer information finns i Associera användare med grupper (på sidan

Om du vill	Utför följande steg
	1228).

Gruppfält

Sidan Grupp, redigera och Grupp, detalj visar detaljer för anpassade grupper. Du kan ändra detaljerna för en grupp, lägga till delgrupper för en grupp, samt lägga till användare i en grupp.

Följande tabell innehåller ytterligare information om en del av fälten.

Fält	Beskrivning
Nyckelgruppinformation	
Grupp	Namn som har getts till gruppen.
Överordnad grupp	Visar namnet för den överordnade gruppen om det rör sig om en delgrupp. Om det är en rotgrupp är det här fältet tomt.
Grupptyp	Grupper kan tilldelas en grupptyp för att göra det lättare att organisera gruppstrukturer. För information om hur du skapar grupptyper, se Skapa grupptyper och gruppanvändarroller (på sidan 1225)
Kan innehålla data	Anger om roller kan associeras med den här gruppen. För att det inte ska påverka resultaten ska den här kryssrutan markeras för grupper som inte innehåller data.
Partner	Specifik för Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Mer information finns i <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> i dokumentationsbiblioteket för Oracle CRM On Demand (finns Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) på Oracle Technology Network.
Partnerplats	Specifik för Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Mer information finns i <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> i dokumentationsbiblioteket för Oracle CRM On Demand (finns Oracle CRM On Demand documentation library - http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) på Oracle Technology Network.
Sektionen Underordnade grupper	
Grupp	Namnet för en grupp som är underordnad till aktuell grupp.

Fält	Beskrivning
Grupptyp	Grupptyp för den underordnade gruppen.
Kan innehålla data	Anger om posterna kan associeras med delgruppen.
Sektionen Grupp användare	
Efternamn	Efternamn för en användare som associeras med den här gruppen.
Förnamn	Förnamnet för en användare som associeras med den här gruppen.
Grupp användarroll	Användarens grupproll för aktuell grupp. En grupp användarroll kan tilldelas en användare när användaren associeras med en grupp. Grupp användarroller kan inte användas som roller i Oracle CRM On Demand. Information om att skapa grupp användarroller finns i Skapa grupp typer och grupp användarroller (på sidan 1225).
Åtkomstprofil	Användarens åtkomsträttigheter till aktuell grupp och alla eventuella delgrupper. Välj från listan över profiler som är aktiverade för grupper. Mer information om att skapa åtkomstprofiler speciellt för grupper finns i Skapa åtkomstprofiler för grupper (på sidan 1231).

Information om felsökning av grupper

Mer information om funktionen för felsökning av grupper finns under 565278.1 (artikel-id) i My Oracle Support.

Grupphantering

Grupphantering är en valfri funktion som ger företaget möjlighet att konfigurera team eller personer som samarbetar, så att de kan dela en gemensam informationsuppsättning.

När du ställer in grupper i företaget kan användarna göra följande:

- Gruppmedlemmarna kan få åtkomst till en sammanslagen kalender som visar tillgängligheten för alla medlemmar i gruppen. På så sätt kan medarbetarna avgöra när det är bäst att schemalägga bokningar samt informera kolleger (och kontakter) om bokningar.

Obs! Behörigheten Dela kalender måste ha tilldelats användarnas roller för att de ska kunna få åtkomst till den sammanslagna gruppkalendern. Användare med behörigheten Dela kalender kan även skapa anpassade kalendervyer. Mer information finns i [Visa andras kalendrar](#) (på sidan 142) och [Lägga till anpassade vyer för kalendern](#) (på sidan 145).

- Gruppmedlemmar kan automatiskt dela ägarskapet av följande posttyper:

1240 Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 19

- Aktivitet
- Konto
- Kontakt
- Hushåll
- Affärsmöjlighet
- Portfölj

De nya posterna som skapas av en medlem i gruppen delas av alla medlemmar i gruppen. Om en medarbetare exempelvis tillhör gruppen XYZ, visas ett konto som denna medarbetare skapar i kontolistorna för alla medlemmar i gruppen. I kontoposten visas medarbetarens namn i fältet Ägare, gruppnamnet visas i fältet Primär grupp (om företagsadministratören lagt till detta fält i din layout) och alla gruppmedlemmar kan uppdatera posten.

Som standard har medlemmarna i den aktuella gruppen full åtkomst till gruppposter som skapats efter att medlemmen anslutit sig till gruppen. Detaljer om boknings-, uppgifts- och kontaktposter som är markerade som Privata kan inte läsas av andra gruppmedlemmar.

Obs! Om du ska kunna använda den här funktionen måste alternativet Standardgruppstilldelning ha aktiverats på sidan Företagsprofil. Alternativet måste väljas innan grupperna skapas. Mer information finns i [Ställa in grupper](#) (på sidan 1243).

För grupper innebär detta följande:

- Varje användare kan enbart tillhöra en grupp.
När en användare lagts till i en grupp visas användarens namn inte längre i användarlistan när gruppmedlemmar väljs.
- Om du väljer alternativet för grupptilldelning hos företaget:
 - Poster som finns innan en grupp definieras uppdateras inte om inte fältet Ägare uppdateras med en ny ägare som tillhör en grupp.
 - När en användare ansluter sig till en grupp tas referensen till gruppen bort från posterna i gruppen och ägandet av respektive post övergår till den person som står angiven i fältet Ägare. Om processen omfattar ett stort antal poster kan det ta en stund att slutföra den. Under den tiden tillåts inte gruppmedlemmarna skapa nya poster.
Ett fel uppstod när postägaren skulle ändras för följande post(er):
 - Användare 1 och Användare 2 tillhör Grupp 1. Användare 3 tillhör inte Grupp 1.
 - Användare 3 äger Konto 31. Användare 1 och Användare 2 har inte åtkomst till Konto 31.
 - Användare 3 läggs till i Grupp 1. Användare 1 och Användare 2 har fortfarande inte åtkomst till Konto 31.
 - Användare 3 blir ägare till Konto 32. Användare 1 och Användare 2 har åtkomst till Konto 32.
- Om användare tas bort från en grupp, tas de bort från alla delade poster som grupperna ger. De har fortfarande åtkomst till sina privata poster.

Grupper kontra team

I applikationen görs skillnad mellan *Grupper* och *Team*:

- Grupper konfigureras av företagsadministratören och gäller hela postuppsättningar inom företaget. Gruppfunktionen måste aktiveras av kundtjänsten eller av företagsadministratören när företaget konfigurerats för Oracle CRM On Demand.
- Postägare eller företagsadministratörer lägger upp team. Det går bara att använda team till posttyper som tillåter team:
 - Konto
 - Ackreditering
 - Ansökan
 - Affärsplan
 - Certifiering
 - Kontakt
 - Kurs
 - Anpassade objekt
 - Affärsregistrering
 - Examen
 - Hushåll
 - Kundämne
 - Finansieringsbegärande
 - Mål
 - Affärsmöjlighet
 - Partner
 - Portfölj
 - Serviceärende
 - Begäran om särskild prissättning

När ägaren vill ange att ett team ska kunna öppna en post måste ägaren dela posten med hjälp av sektionen Team på detaljsidan för posten.

Mer information om hur det går till att lägga upp grupper finns i [Ställa in grupper](#) (på sidan 1243).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om grupper och kalenderdelning:

- [Visa andras kalendrar](#) (på sidan 142)
- [Lägga till anpassade vyer för kalendern](#) (på sidan 145)

Ställa in grupper

Innan du börjar. Gör följande:

- Se till att din roll innehåller behörigheten Hantera användare och åtkomst.
- Information om hur grupper fungerar finns i [Grupphantering](#) (på sidan 1240).

Så här lägger du upp grupper och importerar användare

Gör så här när du ställer in grupper:

- 1 Aktivera funktionen Standardgrupptilldelning.

Varning! Innan du ställer in eller ändrar en grupp måste du aktivera funktionen Standardgrupptilldelning (alternativet Standardgrupptilldelning på sidan Företagsprofil måste vara markerat), även om du inte planerar att använda funktionen. Om du inte markerar det här alternativet innan du lägger upp eller ändrar en grupp kommer gruppen inte att fungera korrekt. I så fall måste du ta bort gruppen, markera alternativet Standardgrupptilldelning och skapa gruppen igen.

- 2 Skapa grupper och tilldela användare till grupperna.
- 3 Om du inte planerar att använda funktionen för standardgrupptilldelning, men du använder grupper för att kunna tillåta användare att se sammanslagna gruppkalendrar stänger du av standardgrupptilldelningen när du har skapat grupperna och lagt till medlemmar.
- 4 Importera dina poster med standardägaren (användaren), som sprider grupper till posterna.

Så här aktiverar du funktionen Standardgrupptilldelning

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Företagsadministration.
- 3 Klicka på länken Företagsprofil.
- 4 På sidan Företagsprofil klickar du på Redigera.
- 5 Markera kryssrutan Standardgrupptilldelning i sektionen Synlighetsinställningar för företagsdata.
- 6 Spara inställningarna.

Så här lägger du upp en grupp

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Användarhantering och åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.

- 3 Klicka på länken Allmänna delande grupper i sektionen Användar- och grupphantering på sidan Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 4 Klicka på Ny grupp på sidan Grupp, lista.
- 5 På sidan Grupp, redigera fyller du i de obligatoriska fälten.

Fält	Beskrivning
Namn	Gräns på 50 tecken. Obligatoriskt fält som standard.
Beskrivning	Gräns på 255 tecken.

Obs! Du kan byta namn på gruppen utan att det påverkar befintliga grupper, eftersom det inte är gruppnamnet utan det underliggande grupp-id:t som används för att bevaka grupper i applikationen. Ditt gruppnamn måste emellertid vara unikt inom ditt företag.

- 6 Klicka på Spara.
- 7 Klicka på Lägg till medlemmar på detaljsidan för grupper.
- 8 Klicka på sökningsikonerna och lägg till användare på sidan Medlemmar.
Endast användare som inte har tilldelats en grupp visas i listan. För att fastställa vilken grupp en användare tillhör måste du gå till den användarens detaljsida.
- 9 Spara posten.
- 10 Om du inte planerar att använda funktionen för standardgrupptilldelning, men du använder grupper för att kunna tillåta användare att se sammanslagna gruppkalendrar stänger du av standardgrupptilldelningen när du har skapat grupperna och lagt till medlemmar.

Så här avaktiverar du funktionen Standardgrupptilldelning:

- a Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- b Klicka på länken Företagsadministration.
- c Klicka på länken Företagsprofil.
- d På sidan Företagsprofil klickar du på Redigera.
- e Avmarkera kryssrutan Standardgrupptilldelning i sektionen Synlighetsinställningar för företagsdata.
- f Spara inställningarna.

Om du senare bestämmer dig för att ändra grupperna eller gruppmedlemskapen måste du aktivera standardgrupptilldelningen igen innan du göra ändringarna. När du har genomfört ändringarna avaktiverar du funktionen igen.

Ändra inställningen för standardgrupptilldelning

Om ditt företag beslutar att grupper inte längre ska användas måste du göra följande innan du stänger av funktionen Standardgrupptilldelning:

- 1 Ta bort alla användare med undantag för den som du vill ha som primär ägare till gruppens poster.
- 2 Ta bort gruppen.
- 3 Avmarkera kryssrutan Standardgrupptilldelning i företagsprofilen.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om grupper och kalenderdelning:

- [Grupphantering](#) (på sidan 1240)
- [Visa andras kalendrar](#) (på sidan 142)
- [Lägga till anpassade vyer för kalendern](#) (på sidan 145)

Distrikthantering

Du kan ställa in distrikt och distriktshierarkier som används på företaget. Till exempel kan ett företag organisera sin säljpersonal i grupper eller distrikt. Distrikten kan baseras på geografiska förhållanden, produkter eller branscher. Varje säljgrupp är sedan ansvarig för att hantera konton och affärsmöjligheter i sitt distrikt. Du kan använda de distrikt du konfigurerar i Oracle CRM On Demand som bas för att tilldela nya konton och poster för affärsmöjligheter. Information om att ställa in distrikt finns i [Ställa in distrikt](#) (på sidan 1245).

Ställa in distrikt

Innan du börjar:

- Om inga distrikt har definierats för ditt företag definierar du namngivningsreglerna och hierarkin innan du ställer in informationen i Oracle CRM On Demand. När du matar in information startar du från den översta nivån och lägger sedan till de underordnade distrikten.
- För att du ska kunna utföra följande procedurer måste din användarroll ha behörigheten Hantera distrikt.

I följande procedur beskrivs hur du lägger upp ett distrikt.

Så här lägger du upp ett distrikt

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Distriktshantering och Åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 På sidan Hierarki för distrikt gör du något av följande:
 - Klicka på Nytt distrikt om du vill lägga till ett distrikt.
 - För att uppdatera distriktsinformation klickar du på länken i kolumnen Distrikt och sedan på Redigera på sidan Distrikt, detalj.

- 4 På sidan Distrikt, redigera fyller du i önskad information.

Fält	Beskrivning
Distrikt	Begränsat till 50 tecken.
Överordnat distrikt	Om det här är ett distrikt på översta nivån lämnar du detta fält tomt.
Aktuell kvot	Du kan ange ett säljmål som tilldelas detta distrikt.
Distrikt, valuta	Ärver företagets standardvaluta.

- 5 Spara posten.
- 6 (Valfritt) På detaljsidan för distrikt klickar du på Nytt i namnlisten Underordnade distrikt för att lägga till underordnade distrikt.

Uppdatera överordnat distrikt

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Distriktshantering och Åtkomstkontroller i sektionen Användarhantering och åtkomstkontroller.
- 3 På sidan Hierarki för distrikt väljer du underordnat distrikt.
- 4 På sidan Distrikt, detalj klickar du på Redigera.
- 5 På sidan Distrikt, redigera klickar du på ikonen Sökning bredvid fältet Överordnat distrikt.
- 6 I sökfönstret markerar du det överordnade kontot.
- 7 Spara posten.

Uppdatera poster med distrikt

Det finns flera sätt att uppdatera distriktsfältet för en post. Vanligtvis är detta en automatisk process:

- **Tilldelningshanterare:** Du kan använda Tilldelningshanterare för att fylla i det här fältet och relaterad ägare och teammedlemmar för posten.
- **Import:** När du vill uppdatera distriktsägande för många poster ställer du flaggan för att omtilldela ägare så att den utlöser tilldelning av poster med hjälp av Tilldelningshanteraren.
- **Manuellt:** En användare kan tilldela en post sitt distrikt.

Affärsprocesshantering

Klicka på ett ämne om du vill visa steg-för-steg-instruktioner för att göra följande:

- [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258)
- [Begränsa arbetsflödesregler till specifika kanaler eller roller](#) (på sidan 1262)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp](#) (på sidan 1262)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse](#) (på sidan 1264)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift](#) (på sidan 1266)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post](#) (på sidan 1270)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera fält efter väntan](#) (på sidan 1273)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden](#) (på sidan 1275)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta](#) (på sidan 1277)
- [Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler](#) (på sidan 1280)
- [Ändra ordningen på arbetsflödesregler](#) (på sidan 1281)
- [Avaktivera arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1282)
- [Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1283)
- [Visa arbetsflödesinstanser](#) (på sidan 1286)
- [Ta bort instanser från arbetsflödesövervakaren](#) (på sidan 1288)
- [Ställa in tilldelningsregler](#) (på sidan 1295)
- [Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering](#) (på sidan 1302)
- [Skapa layouter för kundämneskonverteringar](#) (på sidan 1302)
- [Ange inställningar för definition av prognoser](#) (på sidan 1305)
- [Uppdatera definition av prognoser](#) (på sidan 1311)
- [Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar](#) (på sidan 1312)
- [Anpassa företagets branschlista](#) (på sidan 1319)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Om tilldelningsregler](#) (på sidan 1291)
- [Administration av kundämneskonvertering](#) (på sidan 1300)
- [Konfiguration av arbetsflöde](#) (på sidan 1248)
- [Arbetsflödesövervakare](#) (på sidan 1284)

Konfiguration av arbetsflöde

Så här konfigurerar du arbetsflödesreglerna så att de uppfyller ditt företags affärskrav:

- 1 Arbeta med alla intressenter för att planera affärsprocesserna.
- 2 Dokumentera alla arbetsflödesregler och de motsvarande arbetsflödesåtgärder som du måste konfigurera. Mer information om komponenterna i arbetsflödesregler finns i [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248).
- 3 Logga in i Oracle CRM On Demand som företagsadministratör och skapa arbetsflödesreglerna. Mer information finns i [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258).
- 4 Inom de nya arbetsflödesreglerna definierar du alla arbetsflödesåtgärder som krävs. Information om att skapa de olika typerna av arbetsflödesåtgärder finns i följande avsnitt:
 - [Om arbetsflödesåtgärder](#) (på sidan 1255)
 - [Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp](#) (på sidan 1262)
 - [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse](#) (på sidan 1264)
 - [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift](#) (på sidan 1266)
 - [Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post](#) (på sidan 1270)
 - [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera fält efter väntan](#) (på sidan 1273)
 - [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden](#) (på sidan 1275)
 - [Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta](#) (på sidan 1277)
 - [Avaktivera arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1282)
 - [Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1283)

Om arbetsflödesregler

En *arbetsflödesregel* är en anvisning om att en eller flera åtgärder ska utföras automatiskt i Oracle CRM On Demand varje gång en angiven händelse inträffar.

Ställa in funktionen för arbetsflödesregler

Om du är en ny kund aktiveras funktionen för arbetsflödesregler automatiskt. Om du däremot är en befintlig kund måste kundtjänst och företagsadministratören konfigurera funktionen för arbetsflödesregler i Oracle CRM On Demand.

- **Konfiguration av kundtjänst.** När kundtjänst har konfigurerat funktionen för arbetsflödesregler visas länken Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering på hemsidan för admin. Administratörens användarroll måste även ha behörigheten Hantera dataregler: Hantera arbetsflödesregler aktiverad. Mer information om användarroller finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).
- **Aktivera alternativ för arbetsflöde.** Arbetsflödesregler kan inte utföras förrän företagsadministratören markerat kryssrutan Aktivera arbetsflöde på sidan Företagsprofil. Mer information om hur du konfigurerar din företagsprofil finns i [Ställa in företagsprofil och globala standardvärden](#) (på sidan 1026).

- **Integreringshändelser.** En *integreringshändelse* är en mekanism för att utlösa externa processer som är baserade på ändringar (skapa, uppdatera, ta bort, associera, separera) för poster i Oracle CRM On Demand. Du kan ange vilka fält i en post som du vill ska bevakas. Om företaget vill använda arbetsflödesregler för att skapa integreringshändelser ska du kontakta kundtjänst och begära support för administration av integreringshändelser och för att ange den totala storleken på de integreringshändelseköer som du behöver. När värdet ändras i ett bevakat fält registreras det i integreringshändelsen. Du kan också ange i vilka integreringshändelseköer som integreringshändelserna ska läggas till. Mer information om hanteringen av integreringshändelser finns i [Om integreringshändelser](#) (på sidan 1505).
- **Grupper.** Om företaget vill använda arbetsflödesregler för att uppdatera associationerna mellan poster och grupper, ska du kontakta kundtjänst och begära support för grupphantering. Mer information om grupphantering finns i [Grupphantering](#) (finns "Hantering av grupp" på sidan 1212).

Utlösande händelser och åtgärder i arbetsflödesregler

En arbetsflödesregel utvärderas när händelsen som har angetts i regeln (den utlösande händelsen) inträffar. Om villkoren som anges i regeln uppfylls (eller om det inte finns några villkor i regeln) kommer de åtgärder som har angetts i regeln att utföras. Du kan t.ex. skapa en arbetsflödesregel som anger att när en affärsmöjlighet skapas (arbetsflödesregelns utlösande händelse), ska ett e-postmeddelande skickas till chefen för affärsmöjlighetens ägare (åtgärden i arbetsflödesregeln). Du kan också ange att e-postmeddelandet enbart ska skickas om intäkten för affärsmöjligheten överskrider en viss summa (villkoret i arbetsflödesregeln) och du kan ange innehållet i e-postmeddelandet.

Du kan också konfigurera arbetsflödesregler så att åtgärder utförs när en angiven tidsperiod har förflutit eller när ett angivet datum/tid infaller. Mer information om tidsbaserade arbetsflödesåtgärder finns i [Om tidsbaserade arbetsflödesregler](#) (på sidan 1256).

Arbetsflödesregler kan utlösas av något av följande:

- En post skapas, uppdateras eller tas bort.
- En post associeras med eller separeras från en annan post.

Utlösande händelser för association och separation för arbetsflödesregler stöds endast för associationer mellan konton och kontakter och mellan affärsmöjligheter och kontakter.

Arbetsflödesregler konfigureras för en hel post och inte för enskilda fält. Det finns flera typer av utlösande händelser för arbetsflödesregler, men bara en utlösande händelse för varje arbetsflödesregel. Beroende på vilken utlösande händelse du väljer för regeln kan du ange att en eller flera åtgärder ska utföras automatiskt i Oracle CRM On Demand när villkoren för arbetsflödesregeln uppfylls.

Obs! När en regel skapats kan du inte ändra posttypen eller den utlösande händelsen i regeln. Du kan dock uppdatera arbetsflödesvillkoret.

Den utlösande händelsen för varje regel visas på listsidan och detaljsidan för arbetsflödesregler. I tabellen nedan visas de åtgärder som är tillgängliga för varje utlösande händelse.

Utlösande händelse	Tillgängliga åtgärder
När ny post sparats	<ul style="list-style-type: none"> ■ Skicka e-post ■ Skapa uppgift ■ Tilldela en grupp

Utlösande händelse	Tillgängliga åtgärder
	<ul style="list-style-type: none"> Skapa integreringshändelse Vänta Uppdatera fält efter väntan
När ändrad post sparas	<ul style="list-style-type: none"> Skicka e-post Skapa uppgift Tilldela en grupp Skapa integreringshändelse Vänta Uppdatera fält efter väntan
Innan posten tas bort	<ul style="list-style-type: none"> Skicka e-post Skapa uppgift Skapa integreringshändelse Vänta
Innan ändrad post sparas	<ul style="list-style-type: none"> Uppdatera värden
Efter förening med överordnad	<ul style="list-style-type: none"> Skicka e-post Skapa integreringshändelse Vänta
Efter dissociation fr överordn	<ul style="list-style-type: none"> Skicka e-post Skapa integreringshändelse Vänta
När posten har återställts	<ul style="list-style-type: none"> Skicka e-post Skapa uppgift

Tre extra arbetsflödesåtgärder finns bara Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Partner, gruppsynk
- Grupp, partnersynk
- Ägare, synk. av partnerkonto

Mer information om åtgärderna och hur du kan använda dem finns i *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* som finns i [dokumentationsbiblioteket för Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (finns Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) på Oracle Technology Network.

Begränsningar som gäller för arbetsflödesregler och regelåtgärder

Följande begränsningar gäller för arbetsflödesregler och regelåtgärder:

- **Villkor för arbetsflödesregler.** Om du definierar villkor i en arbetsflödesregel, utförs åtgärderna i arbetsflödesregeln enbart om regelvillkoren uppfylls när regeln utlöses. Om villkoren inte uppfylls utförs inte åtgärderna. Om du inte definierar några villkor i en arbetsflödesregel, utförs åtgärderna i arbetsflödesregeln varje gång regeln löses ut.
 - **Flera åtgärder i arbetsflödesregler.** Du kan skapa flera åtgärder för en arbetsflödesregel och höst 25 åtgärder per regel. Om du försöker skapa fler än 25 åtgärder per regel får du ett felmeddelande. När det finns flera åtgärder i en arbetsflödesregel utförs åtgärderna i den ordning som anges i arbetsflödesregeln, med start från åtgärd nummer 1. Varje åtgärd slutförs innan nästa påbörjas. Du kan ändra ordningen för åtgärderna i en regel. Mer information om arbetsflödesåtgärder finns i [Om arbetsflödesåtgärder](#) (på sidan 1255).
- Obs!** Om en arbetsflödesåtgärd oväntat avslutas utan att ha slutförts kommer eventuella återstående åtgärder i regeln inte att utföras.
- **Posttyper.** Du kan skapa arbetsflödesregler för flera olika posttyper. Varje arbetsflödesregel gäller dock enbart för en posttyp. Det innebär att om du skapar en arbetsflödesregel för en specifik posttyp och du vill att samma åtgärd ska utföras för en annan posttyp, så måste du skapa ytterligare en arbetsflödesregel (med samma utlösande händelse, samma regelvillkor och åtgärd) för den andra posttypen.
 - **Kontext med en post** En arbetsflödesregel som utlöses när en post skapas, uppdateras eller tas bort, fungerar enbart i en kontext med en enda post, dvs. en sådan arbetsflödesregel kan ge åtkomst till och uppdatera fält för enbart en post.

Obs! När en arbetsflödesregel utlöses av en postassociation eller postseparation, kan integrationshändelsen som skapas av arbetsflödet innehålla fält från båden den underordnade och den överordnade posten.

Ordning för arbetsflödesregler

När du skapar en arbetsflödesregel tilldelas den automatiskt nästa lediga ordernummer i Oracle CRM On Demand för regler som baseras på samma posttyp och samma utlösande händelse. Ordernumret avgör i vilken ordning regler som är baserade på samma posttyp och utlösande händelse aktiveras i Oracle CRM On Demand. Du kan senare ändra ordningen för reglerna. För mer information om hur du ändrar ordningen för arbetsflödesregler, se [Ändra ordningen på arbetsflödesregler](#) (på sidan 1281).

Utlösande händelser för association och separation

Utlösande händelser för association och separation för arbetsflödesregler stöds endast för associationer mellan konton och kontakter och mellan affärsmöjligheter och kontakter. Tillgängliga åtgärder för utlösande händelser för association och separation är följande:

- Skicka e-post
- Skapa integrationshändelse
- Vänta

I följande tabell beskrivs åtgärder som kan utlösa en arbetsflödesregel för association eller separation. Den visar också integrationshändelser som genereras av arbetsflödesregeln i varje enskilt fall (om en integrationshändelseåtgärd konfigureras för arbetsflödesregeln).

Obs! Beroende på vilka data som finns i posterna kan ytterligare integrationshändelser genereras. Till exempel om en ny kontakt skapas för ett konto som också är huvudkontakt för kontot genereras ytterligare en integrationshändelse (för kontoupdatering).

Åtgärd	Överordnad post	Underordnad post	Kanal	Integrationshändelse
Skapa en ny kontakt för ett konto.	Konto	Kontakt	Användargränssnitt	Konto: Uppdatera Kontakt: Infoga Kontakt: Associera
			Webbtjänster	Kontakt: Infoga Kontakt: Associera Konto: Uppdatera
Länka en befintlig kontakt till ett konto	Konto	Kontakt	Användargränssnitt	Kontokontakt: Infoga Kontakt: Uppdatera
			Webbtjänster	Kontakt: Associera Konto: Uppdatera
Ta bort en kontakt från ett konto.	Konto	Kontakt	Användargränssnitt	Kontokontakt: Ta bort Kontakt: Uppdatera (endast primär kontakt)
			Webbtjänster	Kontakt: Separera Konto: Uppdatera
Länka ett befintligt konto till en kontakt.	Kontakt	Konto	Användargränssnitt	Kontokontakt: Infoga Konto: Uppdatera
			Webbtjänster	Kontokontakt: Infoga Kontakt: Uppdatera
Ta bort ett konto från en kontakt.	Kontakt	Konto	Användargränssnitt	Kontokontakt: Ta bort Kontakt: Uppdatera (endast primär kontakt)
			Webbtjänster	Kontokontakt: Ta bort Kontakt: Uppdatera (endast primär kontakt)
Skapa en ny affärsmöjlighet för en kontakt.	Kontakt	Affärsmöjlighet	Användargränssnitt	Affärsmöjlighet: Infoga Affärsmöjlighet: Associera

Åtgärd	Överordnad post	Underordnad post	Kanal	Integrationshändelse
			Webbtjänster	Affärsmöjlighet: Infoga Affärsmöjlighet: Associera Kontakt: Uppdatera
Ta bort en affärsmöjlighet från en kontakt.	Kontakt	Affärsmöjlighet	Användargränssnitt	Affärsmöjlighet: Separera
			Webbtjänster	Affärsmöjlighet: Separera
Skapa en ny kontakt för en affärsmöjlighet. Obs! Denna åtgärd är inte tillgänglig genom användargränssnittet.	Affärsmöjlighet	Kontakt	Webbtjänster	Kontakt: Infoga Kontakt: Associera
Länka en befintlig kontakt till en affärsmöjlighet.	Affärsmöjlighet	Kontakt	Användargränssnitt	Affärsmöjlighet: Uppdatera Affärsmöjlighet, kontaktroll: Infoga
			Webbtjänster	Kontakt: Associera Affärsmöjlighet: Uppdatera
Ta bort en kontakt från en affärsmöjlighet.	Affärsmöjlighet	Kontakt	Användargränssnitt	Affärsmöjlighet, kontaktroll: Ta bort Affärsmöjlighet: Uppdatera
			Webbtjänster	Kontakt: Separera Affärsmöjlighet: Uppdatera

Åtgärder som inte kan utföras för arbetsflödesregler

Om en åtgärd i en arbetsflödesregel inte kan utföras, sker följande:

- Om en åtgärd för värdeuppdatering inte kan utföras, blockeras åtgärden som utlöste regeln och ingen annan åtgärd i arbetsflödesregeln utförs. Ett felmeddelande visas med information till användaren om att åtgärden misslyckats.
- Om en annan typ av åtgärd i en arbetsflödesregel inte kan utföras, visas ett felmeddelande för användaren, men åtgärden som utlöste regeln blockeras inte och andra åtgärder i arbetsflödesregeln utförs.

Postsynlighet och arbetsflödesåtgärder

När en användare utför en åtgärd som utlöser en arbetsflödesregel utförs eventuellt inte vissa åtgärder i arbetsflödesregeln om användarens åtgärd resulterade i att användaren inte längre har någon synlighet för posten.

Du har kanske en arbetsflödesregel som utlöses när en ändrad kontopost sparas. Om en användare som är ägaren av en kontopost omtilldelar kontot till en annan användare, utlöses arbetsflödesregeln när kontoposten sparas. Om den ursprungliga ägaren av posten inte längre kan se kontoposten på något annat sätt, till exempel som en team- eller gruppmedlem, innebär det att arbetsflödesåtgärden som kräver åtkomst till kontot inte kan utföras.

Latens

Arbetsflödesregler utvärderas i sekvens och synkront. Därför slutförs inte den fullständiga uppdateringsåtgärden förrän alla regler utvärderats. I arbetsflödesregler läggs en viss latens till i åtgärderna (dvs. tiden från det att åtgärden startats tills dess den slutförts). Varje uppgift som skapas i en arbetsflödesregel kan exempelvis lägga till upp till 20 % latens i en postuppdateringsåtgärd. Varje e-postmeddelande som skapas av en arbetsflödesregel lägger till cirka 5 % latens.

Det går snabbare att utvärdera uttryck. Minimera latensen genom att lägga till ömsesidigt uteslutande uttryck i arbetsflödesvillkoren. Bygg upp dina arbetsflödesregler steg för steg och tänk på prestanda.

Klicka på ett ämne om du vill visa anvisningar för att göra följande:

- [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp](#) (på sidan 1262)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse](#) (på sidan 1264)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift](#) (på sidan 1266)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post](#) (på sidan 1270)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera fält efter väntan](#) (på sidan 1273)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden](#) (på sidan 1275)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta](#) (på sidan 1277)
- [Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler](#) (på sidan 1280)
- [Ändra ordningen på arbetsflödesregler](#) (på sidan 1281)
- [Avaktivera arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1282)
- [Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1283)

Om arbetsflödesåtgärder

Du kan skapa flera åtgärder för en arbetsflödesregel och högst 25 åtgärder per regel.

Du kan skapa följande typer av arbetsflödesåtgärder:

- **Tilldela en grupp.** Åtgärden tilldelar en post en grupp när villkoren i arbetsflödesregeln uppfylls.
- **Skapa integreringshändelse.** Åtgärden Skapa integreringshändelse skickar en integreringshändelse till en eller flera integreringsköer när villkoren i arbetsflödesregeln uppfylls och en ändring upptäcks i minst ett av fälten som bevakas genom åtgärden Skapa integreringshändelse.
- **Skapa uppgift.** Åtgärden skapar en uppgift när villkoren i arbetsflödesregeln uppfylls.
- **Skicka e-post.** Åtgärden skickar e-post när villkoren i arbetsflödesregeln uppfylls.
- **Uppdatera fält efter väntan.** Åtgärden uppdaterar ett fält i posten som utlöste arbetsflödesregeln. Åtgärden utförs i slutet av vänteperioden som definieras i en eller flera vänteaåtgärder som föregår åtgärden Uppdatera fält efter väntan i arbetsflödesregeln.
- **Uppdatera värden.** Åtgärden uppdaterar fält när en post ändras, utan att informationen om den ursprungliga ändringen förloras (det vill säga information om när posten ändrades, av vem och hur den ändrades).
- **Vänta.** Åtgärden gör att körningen av andra, efterföljande åtgärder fördröjs i Oracle CRM On Demand i en arbetsflödesregel tills en period har förflutit eller när ett visst datum/tid infallit.

Tre extra arbetsflödesåtgärder finns bara Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Partner, gruppsynk
- Grupp, partnersynk
- Ägare, synk. av partnerkonto

Mer information om åtgärderna och hur du kan använda dem finns i *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide* som finns i [dokumentationsbiblioteket för Oracle CRM On Demand](#) (finns Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) på Oracle Technology Network.

Obs! Om du anger flera åtgärder för en arbetsflödesregel utförs åtgärderna i den ordning som har angetts i regeln, med start från åtgärd nummer 1. Varje åtgärd slutförs innan nästa påbörjas. När du har skapat åtgärderna i en arbetsflödesregel kan du ändra ordningen på dem. Mer information finns i [Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler](#) (på sidan 1280).

När du skapar åtgärder för arbetsflödesregler väljer du fält från poster och definierar uttryck för beräkningar av variabler med hjälp av Expression Builder. Du kan slå samman fält och variabler i ämnesdelen och textdelen i ett e-postmeddelande, i ämnet och den beskrivande texten i en uppgift och i det nya värdet för ett fält som du vill uppdatera. Du kan också beräkna längden eller slutdatumet och sluttiden för en vänteperiod du vill uppdatera med hjälp av uttrycksverktyget. Fältnamn och variabler i uttrycken du definierar ersätts med värden när arbetsflödesreglerna implementeras. Mer information om Expression Builder finns i [Expression Builder](#) (på sidan 1527).

Steg-för-steg-instruktioner om hur du skapar arbetsflödesåtgärder finns i:

- [Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp](#) (på sidan 1262)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse](#) (på sidan 1264)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift](#) (på sidan 1266)

- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post](#) (på sidan 1270)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera fält efter väntan](#) (på sidan 1273)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden](#) (på sidan 1275)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta](#) (på sidan 1277)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248)
- [Om tidsbaserade arbetsflödesregler](#) (på sidan 1256)
- [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258)
- [Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler](#) (på sidan 1280)
- [Avaktivera arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1282)
- [Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1283)

Om tidsbaserade arbetsflödesregler

Du kan konfigurera arbetsflödesregler på så sätt att åtgärder utförs när en tidsgräns passeras. Exempelvis kan du ställa in en regel som gör att en åtgärd utförs när en posts förfallodatum passeras eller om en post inte har använts på ett tag.

Skapa en tidsbaserad arbetsflödesregel genom att lägga till en eller flera vänteåtgärder i regeln. När du vill att en tidsbaserad åtgärd ska genomföras skapar du en vänteåtgärd som anger hur lång fördröjningen ska vara eller fördröjningens slutdatum/-tid. Du kan ange tidsperioderna direkt eller också kan du skapa ett uttryck som beräknar datumperioden. Sedan ordnar du åtgärderna i regeln på så sätt att vänteåtgärden hamnar direkt före åtgärden som ska fördröjas. Om mer än en regel behövs för att genomföra en affärsprocess ordnar du reglerna i lämplig ordning.

Om att utvärdera arbetsflödesvillkor på nytt efter vänteåtgärder

Med hjälp av vänteåtgärder kan du ange om arbetsflödesvillkoret ska utvärderas på nytt när vänteperioden avslutas. Om kryssrutan *Utvärdera regelvillkor på nytt efter väntan* i vänteåtgärden har markerats avläses och omvärderas posten enligt villkoret i regeln när vänteperioden avslutas.

Om regelvillkoret inte uppfylls (eftersom posten har ändrats under vänteperioden) utförs inte de återstående åtgärderna i regeln. Kryssrutan *Utvärdera regelvillkor på nytt efter väntan* markeras som standard i vänteåtgärder.

Om du avmarkerar kryssrutan *Utvärdera regelvillkor på nytt efter väntan* för en vänteåtgärd avläses posten på nytt när vänteperioden avslutas och nästa åtgärd i regeln utförs utan att det kontrolleras att posten fortfarande uppfyller regelvillkoren. Om du har mer än en vänteåtgärd i en regel måste kryssrutan *Utvärdera regelvillkor på nytt efter väntan* vara markerad för alla vänteåtgärder där du vill att villkoret ska utvärderas på nytt efter vänteperioden.

Exempel på hur tidsbaserade arbetsflödesregler kan användas

Nedan visas ett exempel på hur tidsbaserade arbetsflödesregler kan användas. Du kan välja att använda reglerna på andra sätt beroende på din affärsmodell.

Tre prioritetsalternativ används till serviceärenden: Standard, Brådskanie och Kritisk. När serviceärendet skapas får det vanligen prioriteten Standard. Följande åtgärder krävs i affärsprocess för serviceeskalering:

- 1 Om ett nytt serviceärende inte har uppdaterats inom 24 timmar ändras prioriteten till Brådskanie och ett e-postmeddelande skickas till ärendets ägare om att ärendet måste uppdateras.
- 2 Om det går ytterligare ett dygn utan statusändring händer följande:
 - Prioritetsfältet i serviceärendet ändras till Kritisk
 - Den ursprungliga ägarens chef tilldelas serviceärendet
 - Ett e-postmeddelande skickas till den ursprungliga och den nya ägaren om att ärendet har tilldelats en ny ägare och att prioriteten har ändrats till Kritisk

Företagsadministratören skapar en arbetsflödesregel för posttypen för serviceärenden som ser ut så här:

- 1 Regelutlösaren får följande värde: När ny post sparats
- 2 Regelvillkoret anger att serviceärendets status är Avvaktande:


```
[<Status>] <>LookupValue("SR_STATUS", "Avvaktande")
```
- 3 Följande åtgärdssekvens finns i arbetsflödesregeln:
 - a En vänteaåtgärd som varar 24 timmar där kryssrutan Utvärdera regelvillkor på nytt efter väntan är markerad
 - b Åtgärden Uppdatera fält efter väntan ändrar prioritetsfältet till Brådskanie
 - c En Skicka e-post-åtgärd skickar e-post till serviceärendets ägare om att ärendets prioritet har ändrats till Brådskanie och att ärendet måste uppdateras
 - d En vänteaåtgärd som varar 24 timmar där kryssrutan Utvärdera regelvillkor på nytt efter väntan är markerad
 - e Åtgärden Uppdatera fält efter väntan ändrar prioritetsfältet till Kritisk
 - f Åtgärden Uppdatera fält efter väntan gör den ursprungliga ägarens chef till ny ägare
 - g En Skicka e-post-åtgärd skickar e-post till ärendets ägare och till ägarens chef om att ärendet har fått en ny ägare och att prioriteten har ändrats till Kritisk

Stegvisa instruktioner om hur du skapar vänteaåtgärder och Uppdatera fält efter väntan-åtgärder finns i [Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta](#) (på sidan 1277) och [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera fält efter väntan](#) (på sidan 1273).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248)
- [Om arbetsflödesåtgärder](#) (på sidan 1255)
- [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258)
- [Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler](#) (på sidan 1280)
- [Avaktivera arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1282)
- [Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1283)

Skapa arbetsflödesregler

Innan du börjar. Arbetsflödesfunktionen i Oracle CRM On Demand måste konfigureras för ditt företag enligt beskrivningen i [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248). Du måste ha behörigheten Hantera dataregler: Hantera arbetsflödesregler i din användarroll för att kunna utföra procedurerna som beskrivs i det här avsnittet. Mer information om hur du lägger till behörigheter finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Obs! När en regel skapats kan du inte ändra posttypen eller den utlösande händelsen i regeln. Du kan dock uppdatera arbetsflödesvillkoret.

Så här skapar du en arbetsflödesregel

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
- 3 På sidan Arbetsflödesregler, lista ska du göra något av följande:
 - Om du vill skapa en ny arbetsflödesregel genom att kopiera en befintlig regel klickar du på Kopiera på den arbetsflödesregel som du vill kopiera.
 - Om du vill skapa en ny arbetsflödesregel som inte är baserad på en befintlig regel klickar du på Ny i namnlistan.
- 4 Fyll i regelinformationen i detaljsektionen för nyckelflödesarbetsregler på detaljsidan för arbetsflödesregel. I tabellen nedan beskrivs regelfälten.

Fält	Beskrivning
Arbetsflöde	Ange ett unikt namn med upp till 50 tecken.
Aktiv	I kryssrutan Aktiv kan du aktivera eller inaktivera regeln. Flera arbetsflödesregler kan vara aktiva samtidigt.
Posttyp	Välj posttyp för arbetsflödesregeln. För generering, uppdatering och borttagning av utlösande händelser relaterar varje arbetsflödesregel enbart till en posttyp. Regeln bedöms för denna posttyp och åtgärderna utförs på

Fält	Beskrivning
	<p>denna posttyp. När en regel skapats kan du inte ändra posttypen för regeln.</p> <p>För arbetsflödesregler där den utlösande händelsen är Efter förening med överordnad eller Efter dissociation fr överordnad väljer du den underordnade postens posttyp. Om du till exempel vill att arbetsflödesregeln ska utlösas när en kontaktpost kopplas till en kontopost markerar du Kontakt i fältet och Konto i fältet Överordnad posttyp.</p>
Utlösande händelse	<p>Välj den händelse som löser ut regeln.</p> <p>När den här händelsen inträffar i en post av den angivna typen utvärderas regeln. När regeln skapats kan du inte ändra den utlösande händelsen för regeln.</p> <p>Obs! De utlösande händelserna Efter förening med överordnad och Efter dissociation fr överordnad går bara att använda till posttyperna Konto, Kontakt och Affärsmöjlighet. Mer information finns i sektionen om associering och dissociering av utlösande händelser i avsnittet Om arbetsflödesregler (på sidan 1248).</p>
Ordning	<p>Det här fältet är skrivskyddad när du skapar arbetsflödesregeln. Fältet avgör i vilken ordning Oracle CRM On Demand aktiverar regler som baseras på samma posttyp och samma utlösande händelse. I Oracle CRM On Demand tilldelas automatiskt nästa lediga nummer för regler baserat på samma posttyp och utlösande händelse, men du kan senare ändra ordningen för arbetsflödesreglerna. För mer information se Ändra ordningen på arbetsflödesregler (på sidan 1281).</p>
Överordnad posttyp	<p>Fältet visas om du väljer den utlösande händelsen Efter förening med överordnad och Efter dissociation fr överordnad.</p> <p>Välj överordnad posttyp. Om du till exempel konfigurerar en arbetsflödesregel som ska lösas ut när en kontaktpost associeras med en överordnad kontopost, väljer du Konto i det här fältet och Kontakt i fältet Posttyp.</p>

- 5 Om du vill definiera ett villkor för arbetsflödesregeln klickar du på ikonen *fx* i sektionen Arbetsflödesregel, villkor på sidan och använder Expression Builder för att definiera villkoret för arbetsflödesregeln. Mer information om Expression Builder finns i [Expression Builder](#) (på sidan 1527).

Obs! Om du inte definierar något villkor för arbetsflödesregeln, utförs åtgärderna för regeln varje gång regeln löses ut.

När du skapar villkor för arbetsflödesregler ska du tänka på följande punkter:

- Ett villkor i en arbetsflödesregel får innehålla högst 1 024 tecken.
- Du kan konfigurera arbetsflödesregler som är specifika för särskilda roller eller kanaler. Mer information om hur du begränsar arbetsflödesregler till specifika roller eller kanaler finns i [Begränsa arbetsflödesregler till specifika kanaler eller roller](#) (på sidan 1262).

- Du kan fastställa om ett fält i en post har uppdaterats genom att använda ett villkor som liknar följande villkor i arbetsflödesregeln. I det här exemplet är strängen, som används för att fastställa om fältet har ändrats, *Invalid*. Du kan använda vilken sträng som helst, förutsatt att strängen inte finns i form av ett värde i fältet som granskas:

```
IsNull([<FieldName>], "Invalid") <> IsNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")
```

Warning! Funktionen PRE returnerar inte det tidigare värdet i ett fält om funktionen används i något arbetsflöde eller någon åtgärd som anropas efter en väntåtgärd. Mer information om funktionen PRE() finns i PRE (på sidan 1574).

- (Villkorligt) Om den utlösande händelsen i regeln har värdet Innan ändrad post sparas och posttypen för regeln är Affärsmöjlighet gör du följande:
 - I sektionen Åtgärder om villkoret är Falskt på detaljsidan för arbetsflödesregel anger du om åtgärden för att spara ska avbrytas om regelvillkoret inte uppfylls.
 - (Valfritt) Ange det felmeddelande som ska visas när åtgärden för att spara avbryts eftersom regelvillkoret inte uppfylls.

Obs! Alternativet för att avbryta operationen för att spara är endast tillgängligt för arbetsflödesregler där den utlösande händelsen är av typen Innan ändrad post sparas och posttypen är Affärsmöjlighet.

I tabellen nedan beskrivs alternativen som finns i sektionen Åtgärder om villkoret är Falskt på detaljsidan för arbetsflödesregel.

Fält	Beskrivning
Avbryt spara	<p>Om du markerar den här kryssrutan utförs följande åtgärder om regelvillkoret inte uppfylls:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Arbetsflödesregeln avslutas. ■ Alla efterföljande arbetsflödesregler som är baserade på samma posttyp med den utlösande händelsen Innan ändrad post sparas avslutas också. ■ Alla tidigare ändringar av postens status, förutom ändringarna som har utförts av Oracle CRM On Demand, återställs. ■ Posten får den ursprungliga statusen. Om Oracle CRM On Demand däremot uppdaterar posten, åsidosätter den ändringen åtgärden Avbryt spara. Om den primära kontakten till exempel tas bort från de relaterade kontakterna, uppdaterar Oracle CRM On Demand informationen om den primära kontakten i posten Överordnad affärsmöjlighet. Den här uppdateringen i Oracle CRM On Demand åsidosätter åtgärden Avbryt spara i affärsmöjlighetsposten. ■ Alla efterföljande arbetsflödesregler för samma posttyp med den utlösande händelsen När ändrad post sparas utlöses inte. ■ Ett meddelande returneras enligt följande: <ul style="list-style-type: none"> ■ Om regeln utlöses av en användaråtgärd visas ett

Fält	Beskrivning
	<p>meddelande för den användare vars åtgärd utlöste regeln.</p> <ul style="list-style-type: none"> Om regeln aktiveras av en webbtjänst returneras ett meddelande till webbtjänsten som en felsträng. Om regeln aktiveras av en importoperation returneras ett meddelande som en felsträng till importloggfilen. <p>Du kan ange meddelandet i fältet Visa meddelande.</p> <p>Om du inte markerar den här kryssrutan påverkas inte operationen för att spara (och inget meddelande returneras) om villkoret för regeln inte uppfylls.</p> <p>Som standard är kryssrutan Avbryt spara inte markerad.</p>
Visa meddelande	<p>I det här fältet kan du ange det meddelande som ska returneras till användaren, webbtjänsten eller importloggfilen om villkoret för regeln inte uppfylls och kryssrutan Avbryt spara har markerats för regeln.</p> <p>Om du inte anger ett meddelande i det här fältet returneras istället ett standardmeddelande.</p> <p>Maximalt antal tecken som meddelandet får innehålla är 1999.</p>

1 Spara arbetsflödesregeln.

När du har sparat arbetsflödesregeln kan du skapa åtgärder för regeln. Du kan skapa upp till 25 åtgärder per arbetsflödesregel. Steg-för-steg-instruktioner om hur du skapar arbetsflödesåtgärder finns i följande avsnitt:

- [Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp](#) (på sidan 1262)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse](#) (på sidan 1264)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift](#) (på sidan 1266)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post](#) (på sidan 1270)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera fält efter väntan](#) (på sidan 1273)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden](#) (på sidan 1275)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta](#) (på sidan 1277)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248)
- [Om arbetsflödesåtgärder](#) (på sidan 1255)
- [Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler](#) (på sidan 1280)
- [Ändra ordningen på arbetsflödesregler](#) (på sidan 1281)

- [Avaktivera arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1282)
- [Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1283)

Begränsa arbetsflödesregler till specifika kanaler eller roller

Du kan begränsa en arbetsflödesregel till specifika kanaler eller roller genom att lägga till ett villkor i arbetsflödesregeln.

Så här förhindrar du att en kanal anropar en arbetsflödesregel

- Använd funktionen `ExcludeChannel()` i villkorsuttrycket.

Använd till exempel följande villkor i arbetsflödesregeln om du vill förhindra att en stor importåtgärd utlöser en arbetsflödesregel:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Mer information om funktionen `ExcludeChannel()` finns i [ExcludeChannel](#) (på sidan 1544).

Så här begränsar du en arbetsflödesregel till en specifik roll

- Använd funktionen `UserValue()` med attributet `<Role>` i villkorsuttrycket.

Använd till exempel följande villkor i arbetsflödesregeln om du vill begränsa arbetsflödesregeln så att den endast anropas när rollen är Administratör och prioriteten i posten är inställd på Hög för användaren som utlöste regeln:

```
UserValue('<Role>')="Administratör" AND [<Priority>]="Hög"
```

Mer information om funktionen `UserValue()` finns i [UserValue](#) (på sidan 1583).

Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp

Åtgärden Tilldela en grupp i ett arbetsflöde tilldelar automatiskt en grupp till en post när villkoren i arbetsflödesregeln uppfylls.

Obs! Du kan skapa upp till 25 åtgärder per arbetsflödesregel.

I följande procedur beskrivs hur du skapar en Tilldela en grupp-åtgärd.

Innan du börjar. När du vill utföra proceduren nedan måste din roll ha behörighet att hantera arbetsflödesregler. Information om hur du lägger till behörigheter finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Så här skapar du en Tilldela en grupp-åtgärd

- 1 Gå till den regel där du vill skapa åtgärden:

- a Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

- b** Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
- c** På sidan Arbetsflödesregler, lista letar du reda på den regel där du vill skapa åtgärden.
Information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79).

2 Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.

3 Klicka på Meny i namnlistan på detaljsidan för arbetsflödesregel och markera Tilldela en grupp.

Obs! Den utlösande händelsen i arbetsflödesregeln fastställer vilken typ av åtgärder som kan skapas för regeln.

Tips! Du kan skapa en kopia av en befintlig åtgärd genom att klicka på länken Kopiera för åtgärden.

4 Ange ett namn på åtgärden på redigeringssidan för arbetsflödesåtgärd.

5 Om du vill aktivera åtgärden markerar du kryssrutan Aktiv.

6 Klicka på väljarknappen bredvid fältet Grupp.

7 Välj gruppen som du vill tilldela poster i gruppväljaren och klicka på OK.

8 Välj lämpligt tilldelningsalternativ och alternativet Tillämpa på.

En beskrivning av alternativen finns i [Tilldela grupper poster](#) (på sidan 1236).

9 Spara åtgärden.

Steg-för-steg-instruktioner om hur du skapar andra typer av arbetsflödesåtgärder finns i:

- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse](#) (på sidan 1264)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift](#) (på sidan 1266)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post](#) (på sidan 1270)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera fält efter väntan](#) (på sidan 1273)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden](#) (på sidan 1275)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta](#) (på sidan 1277)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248)
- [Om arbetsflödesåtgärder](#) (på sidan 1255)
- [Om tidsbaserade arbetsflödesregler](#) (på sidan 1256)
- [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258)
- [Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler](#) (på sidan 1280)

- [Avaktivera arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1282)
- [Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1283)

Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse

Åtgärden Skapa integreringshändelse i en arbetsflödesregel skickar automatiskt en integreringshändelse till en eller flera integreringsköer när villkoren i arbetsflödesregeln uppfylls och en ändring upptäcks i minst ett av fälten som bevakas genom åtgärden Skapa integreringshändelse.

Om åtgärder för Skapa integreringshändelse och vänteåtgärder

Om du vill använda åtgärden Skapa integreringshändelse för att skapa en integreringshändelse som fångar poständringarna som utförs av händelsen som utlöser en arbetsflödesregel, måste du planera att åtgärden Skapa integreringshändelse infaller före vänteåtgärden i åtgärdssekvensen i arbetsflödesregeln. Om en vänteåtgärd infaller före åtgärden Skapa integreringshändelse i en arbetsflödesregel förhindrar vänteåtgärden att poständringarna upptäcks av åtgärden Skapa integreringshändelse. När vänteperioden i vänteåtgärden avslutas läses posten igen innan de återstående åtgärderna i regeln utförs. Postens fältvärden före händelsen som utlöste arbetsflödesregeln bevaras inte. Därför anses det tidigare värdet och det aktuella värdet i ett fält vara samma och åtgärden Skapa integreringshändelse skapar inte någon integreringshändelse eftersom den inte upptäcker någon förändring i de bevakade fälten.

Obs! Du kan skapa upp till 25 åtgärder per arbetsflödesregel.

I nedanstående procedur beskrivs hur du skapar en Skapa integreringshändelse-åtgärd.

Innan du börjar. Om du vill utföra proceduren som beskrivs här måste din roll ha behörighet att hantera arbetsflödesregler. Information om hur du lägger till behörigheter i roller finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Så här skapar du en Skapa integreringshändelse-åtgärd

- 1 Gå till den regel där du vill skapa åtgärden:
 - a Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
 - b Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
 - c På sidan Arbetsflödesregler, lista letar du reda på den regel där du vill skapa åtgärden.
Information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79).
- 2 Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.
- 3 Klicka på Meny i namnlistan på detaljsidan för arbetsflödesregel och markera Skapa integreringshändelse.
Obs! Den utlösande händelsen i arbetsflödesregeln fastställer vilken typ av åtgärder som kan skapas för regeln.

Tips! Du kan skapa en kopia av en befintlig åtgärd genom att klicka på länken Kopiera för åtgärden.

4 Ange ett namn på åtgärden på redigeringsidan för arbetsflödesåtgärd.

5 Om du vill aktivera åtgärden markerar du kryssrutan Aktiv.

6 Markera integreringskön där händelsen ska placeras.

7 Spara arbetsflödesåtgärden.

Om triggern för åtgärden är Innan posten tas bort behöver du inte konfigurera mer och du kan hoppa över de återstående stegen i proceduren. I annat fall fortsätter du med stegen nedan.

8 Klicka på Konfigurera bredvid åtgärdens namn på sidan Arbetsflödesregel, detalj.

9 Markera kryssrutan Spåra ändringar för alla fält du vill följa upp på sidan Fältspårning.

Obs!: Utöver de fält som väljs för arbetsflödesåtgärden på sidan Fältspårning bevakas även eventuella andra fält som markerats som obligatoriska fält i fältinställningarna för posttypen (på sidorna för applikationsanpassning) i integreringshändelserna som genereras för posttypen genom arbetsflödesåtgärden. Mer information om obligatoriska fält och hur de ställs in finns i [Om fälthantering](#) (på sidan 1066) och [Skapa och redigera fält](#) (på sidan 1075).

Mer information om integreringshändelser finns i [Om integrationshändelser](#) (finns "[Om integreringshändelser](#)" på sidan 1505).

Steg-för-steg-instruktioner om hur du skapar andra typer av arbetsflödesåtgärder finns i:

- [Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp](#) (på sidan 1262)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift](#) (på sidan 1266)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post](#) (på sidan 1270)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera fält efter väntan](#) (på sidan 1273)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden](#) (på sidan 1275)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta](#) (på sidan 1277)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248)
- [Om arbetsflödesåtgärder](#) (på sidan 1255)
- [Om tidsbaserade arbetsflödesregler](#) (på sidan 1256)
- [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258)
- [Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler](#) (på sidan 1280)
- [Avaktivera arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1282)
- [Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1283)
- [Om integrationshändelser](#) (finns "[Om integreringshändelser](#)" på sidan 1505)

Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift

Åtgärden Skapa uppgift i ett arbetsflöde gör att en uppgift skapas automatiskt när villkoren i arbetsflödesregeln uppfylls.

Obs! Du kan skapa upp till 25 åtgärder per arbetsflödesregel.

Om konfiguration av arbetsflödesregler som skapar uppföljningsuppgifter för aktiviteter

Åtgärden Skapa uppgift är tillgänglig för posttypen Aktivitet så att du kan konfigurera arbetsflödesregler som skapar uppföljningsuppgifter när nya aktivitetsposter sparas eller befintliga aktivitetsposter uppdateras, tas bort eller återställs. Uppföljningsuppgifter som skapas för aktivitetsposter utlöser inte några efterföljande arbetsflödesregler som baseras på posttypen Aktivitet. Mer information finns i [Exempel på konfiguration av arbetsflödesregler som skapar uppföljningsuppgifter för aktiviteter](#) (på sidan 1269).

I proceduren nedan beskrivs hur du skapar en Skapa uppgift-åtgärd.

Innan du börjar. När du vill utföra proceduren nedan måste din roll ha behörighet att hantera arbetsflödesregler. Information om hur du lägger till behörigheter finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Så här skapar du en Skapa uppgift-åtgärd

- 1** Gå till den regel där du vill skapa åtgärden:
 - a** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
 - b** Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
 - c** På sidan Arbetsflödesregler, lista letar du reda på den regel där du vill skapa åtgärden.
Information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79).
- 2** Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.
- 3** Klicka på Meny i namnlistan på detaljsidan för arbetsflödesregel och markera Skapa uppgift.
Obs! Den utlösande händelsen i arbetsflödesregeln fastställer vilken typ av åtgärder som kan skapas för regeln.
Tips! Du kan skapa en kopia av en befintlig åtgärd genom att klicka på länken Kopiera för åtgärden.
- 4** Ange ett namn på åtgärden på redigeringsidan för arbetsflödesåtgärd.
- 5** Om du vill aktivera åtgärden markerar du kryssrutan Aktiv.
- 6** Fyll i fälten som beskrivs i följande tabell och spara sedan åtgärden.
Obs! Om du väljer alternativet Registrerad relativ användare i fältet Ägare för uppgiften och ägaren till posten är en inaktiv användare skapas inte uppgiften.

Fält	Beskrivning
Ägare	<p>Välj typen av ägare till uppgiften (Registrerad relativ användare eller Specifik användare) och välj sedan ägaren:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Om du väljer Registrerad relativ användare väljer du användaren i listan. <p>Om du väljer en teamroll som ägare skapas en uppgift för alla användare som har tilldelats den teamrollen.</p> <p>Obs! För konton, kontakter och affärsmöjligheter är alla anpassade teamroller som läggs till i posttypen tillgängliga för val i listan Relativ användare i post. Mer information om att anpassa poster finns i Sidan Applikationsanpassning för posttyper (på sidan 1063).</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Om du väljer Specifik användare klickar du på ikonen Sökning och väljer uppgiftens ägare.
Typ	Välj aktivitetstypen från listrutan.
Sista datum	<p>Ange ett uttryck som utvärderar till uppgiftens sista datum. Du kan använda Expression Builder för att skapa uttrycket. Klicka på ikonen fx bredvid fältet om du vill öppna fönstret Expression Builder. Uttrycket får innehålla högst 1 024 tecken.</p> <p>Obs! Om arbetsflödesåtgärden ska kunna fungera på rätt sätt måste fältet Sista datum innehålla ett uttryck som utvärderar till ett giltigt datum. Ange inte något annat, till exempel ett datum eller ett heltal, i fältet Sista datum.</p> <p>Om uttrycket som du anger utvärderar till ett datum som infaller före eller samtidigt som det aktuella datumet, blir det sista datumet det aktuella datumet som standard.</p> <p>Det sista datumet kan ställas in på högst 2 400 dagar in i framtiden. Om uttrycket utvärderar till mer än 2 400 dagar in i framtiden ställs det sista datumet in på 2 400 dagar in i framtiden. Om uttrycket till exempel innehåller I dag()+3000 beräknas resultatet som I dag()+2400.</p> <p>Om uttrycket utvärderar till ett ogiltigt datum eller till någon annan datatyp, till exempel en sträng, ett heltal eller ett booleskt värde, inträffar ett fel och aktiviteten skapas inte.</p> <p>Du kan klicka på knappen Kontrollera syntax i Expression Builder om du vill testa syntaxen för uttrycket. Expression Builder verifierar dock inte att uttrycket utvärderar till ett giltigt datum.</p> <p>Mer information om att använda Oracle On Demand Expression Builder finns i Expression Builder (på sidan 1527).</p>
Prioritet	Välj aktivitetens prioritet från listrutan.

Fält	Beskrivning
Status	Välj aktivitetens status från listrutan.
Uppgiftsvaluta	Välj en valuta.
Privat	Markera den här kryssrutan om du vill att uppgiften endast ska vara synlig för dess ägare.
Ämne	<p>Skriv uppgiftens ämnesrad.</p> <p>Du kan bädda in funktioner och fältnamn i texten. Tre procenttecken (%%) före och efter en inbäddad funktion eller ett inbäddat fältnamn anger att funktionen eller fältnamnet ska konverteras till en sträng.</p> <p>Texten kan till exempel inkludera följande:</p> <pre>Ring %%%[<ContactLastName>]%%%</pre> <p>Om du skriver en funktion eller ett fältnamn direkt i fältet måste du skriva tre procenttecken före och efter. Om du använder Expression Builder för att bädda in en funktion eller ett fältnamn läggs procenttecknen till automatiskt. Om du använder Expression Builder för att bädda in ett komplext uttryck läggs eventuellt inte procenttecknen till på rätt ställen. I så fall måste du se till att procenttecknen placeras före och efter hela uttrycket så att uttrycket beräknas på rätt sätt.</p> <p>Uttrycket %%%Today() + 30%% lägger till exempel till 30 dagar till dagens datum medan uttrycket %%%Today() %%%+ 30 lägger till 30 till den sträng som representerar dagens datum.</p> <p>Om du vill använda Expression Builder för att bädda in funktioner och fältnamn i ett fält klickar du på ikonerna fx intill fältet.</p> <p>Om du bara anger statisk text behöver du inte använda Expression Builder.</p> <p>Det här fältet kan innehålla högst 1 024 tecken inklusive procenttecknen före och efter uttrycken.</p>
Beskrivning	<p>Ange en beskrivning av uppgiften.</p> <p>Du kan bädda in funktioner och fältnamn i texten enligt beskrivningen för fältet Ämne.</p> <p>Det här fältet kan innehålla högst 1 024 tecken inklusive procenttecknen före och efter uttrycken.</p>

Steg-för-steg-instruktioner om hur du skapar andra typer av arbetsflödesåtgärder finns i:

- [Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp](#) (på sidan 1262)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse](#) (på sidan 1264)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post](#) (på sidan 1270)

- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera fält efter väntan](#) (på sidan 1273)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden](#) (på sidan 1275)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta](#) (på sidan 1277)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248)
- [Om arbetsflödesåtgärder](#) (på sidan 1255)
- [Om tidsbaserade arbetsflödesregler](#) (på sidan 1256)
- [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258)
- [Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler](#) (på sidan 1280)
- [Avaktivera arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1282)
- [Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1283)

Exempel på konfiguration av arbetsflödesregler som skapar uppföljningsuppgifter för aktiviteter

I det här avsnittet finns ett exempel på konfiguration av arbetsflödesregler som skapar uppföljningsuppgifter när aktivitetsposter skapas. Du kan använda den här funktionen på olika sätt, beroende på vilken affärsmodell du har.

Varje gång som en användare skapar en ny aktivitet behöver en uppföljningsuppgift skapas automatiskt. Uppföljningsuppgiften ska ställas in på följande sätt:

- Uppgiften är ett samtal.
- Uppföljningsuppgiftens sista datum infaller två dagar efter att den ursprungliga uppgiften skapades.
- Prioriteten för uppföljningsuppgiften är inställd på 1-Hög.
- Uppföljningsuppgiftens ägare är samma som den ursprungliga aktivitetens ägare.

Så här konfigurerar du en arbetsflödesregel som skapar en uppföljningsuppgift för en ny aktivitet

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
- 3 Klicka på Nytt i namnlisten på sidan Arbetsflödesregler, lista.
- 4 Fyll i regelinformationen på följande sätt i sektionen Nyckelarbetsflödesregel, detaljer på sidan Arbetsflödesregel, detalj.
 - a Ange ett namn på arbetsflödesregeln i fältet Arbetsflöde.

- b** Markera kryssrutan Aktiv.
 - c** Välj Aktivitet i fältet Posttyp.
 - d** Välj När ny post sparats i fältet Utlösande händelse.
- 5** Spara arbetsflödesregeln.
- 6** Klicka på Meny, på sidan Arbetsflödesregel, detaljer i namnlistan Åtgärder, och välj sedan Skapa uppgift.
- 7** Fyll i åtgärdsinformationen på följande sätt på sidan Redigera arbetsflödesåtgärd:
- a** Ange ett namn på åtgärden i fältet Åtgärd.
 - b** Markera kryssrutan Aktiv.
 - c** Välj Relativ användare i post i fältet Ägare och välj sedan Aktivitetens ägare.
 - d** Välj Samtal i fältet Typ.
 - e** Klicka på ikonen fx i fältet Sista datum, ange följande uttryck i fältet Uttryck i fönstret Expression Builder och spara sedan uttrycket:
`I dag()+2`
 - f** Välj 1-Hög i fältet Prioritet.
 - g** I fältet Ämne anger du ämnesraden för uppgiften, till exempel *Uppföljningssamtal för ny aktivitet*.
- 8** Spara arbetsflödesåtgärden.

Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post

Åtgärden Skicka e-post i en arbetsflödesregel gör att ett e-postmeddelande skickas automatiskt när villkoren i arbetsflödesregeln uppfylls.

Obs! Du kan skapa upp till 25 åtgärder per arbetsflödesregel.

I följande procedur beskrivs hur du skapar en Skicka e-post-åtgärd.

Innan du börjar. När du vill utföra proceduren nedan måste din roll ha behörighet att hantera arbetsflödesregler. Information om hur du lägger till behörigheter finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Så här skapar du en Skicka e-post-åtgärd

- 1** Gå till den regel där du vill skapa åtgärden:
 - a** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
 - b** Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.

- c** På sidan Arbetsflödesregler, lista letar du reda på den regel där du vill skapa åtgärden.
Information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79).
- 2** Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.
- 3** Klicka på Meny i namnlistan i Åtgärder på sidan Arbetsflödesregel, detalj och markera Skicka e-post.
Obs! Den utlösande händelsen i arbetsflödesregeln fastställer vilken typ av åtgärder som kan skapas för regeln.
Tips! Du kan skapa en kopia av en befintlig åtgärd genom att klicka på länken Kopiera för åtgärden.
- 4** Ange ett namn på åtgärden på redigeringssidan för arbetsflödesåtgärd.
- 5** Om du vill aktivera åtgärden markerar du kryssrutan Aktiv.
- 6** I fältet Från väljer eller skriver du avsändarens e-postadress så här:
- Välj alternativet E-postadress, standard om du vill använda standardadressen.
 - Välj alternativet Aktuell användare om du vill använda e-postadressen till den inloggade användare som utlöser arbetsflödet.
 - Välj alternativet Specifik e-postadress och ange adressen.
- Följande begränsningar gäller adressen:
- Du kan skriva e-postadressen direkt eller klicka på ikonen *fx* bredvid fältet och använda Expression Builder för att definiera e-postadressen.
 - Ange bara en e-postadress. Det går inte att ange flera adresser i fältet Från.
 - Om du anger en absolut e-postadress måste du skriva adressen inom enkla eller dubbla citattecken.
 - Expression Builder kontrollerar bara syntaxen på adressuttrycken. Ingen kontroll görs av adressens giltighet.
 - Det här fältet får innehålla högst 1 024 tecken.
- 7** I fältet Till väljer eller skriver du mottagarens e-postadress, enligt nedan:
- Välj Specifik användare eller Registrerad relativ användare och välj sedan mottagaren så här:
 - Om du väljer Specifik användare klickar du på ikonen Sökning och väljer användaren.
 - Om du väljer Registrerad relativ användare väljer du mottagaren i listan.
- Om du väljer en teamroll som mottagare skickas e-postmeddelandet till alla användare som har tilldelats den teamrollen.
- Obs!** För konton, kontakter och affärsmöjligheter går alla anpassade roller som läggs till i posttypen att välja i listan Relativ användare i post för mottagare. Mer information om att anpassa poster finns i [Sidan Applikationsanpassning för posttyper](#) (på sidan 1063).
- Välj alternativet Specifik e-postadress och ange sedan adresserna.
- Följande begränsningar gäller adresserna:

- Du kan skriva e-postadresserna direkt eller klicka på ikonen *fx* bredvid fältet och använda Expression Builder för att definiera e-postadresser.
- Om du vill ange flera adresser använder du semikolon (;) som avgränsningstecken.
- Du måste skriva absoluta e-postadresser inom enkla eller dubbla citattecken.
- Expression Builder kontrollerar bara syntaxen på adressuttrycken. Ingen kontroll görs av adressernas giltighet.
- Det här fältet får innehålla högst 1 024 tecken.

Följande exempel visar en post med flera adresser:

```
PRE('<EmailField1>' + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "johan.svensson@company.com"
```

8 Skriv e-postmeddelandets ämnesrad.

Du kan bädda in funktioner och fältnamn i texten. Tre procenttecken (%%%) före och efter en inbäddad funktion eller ett inbäddat fältnamn anger att funktionen eller fältnamnet ska konverteras till ett textvärde.

Texten kan till exempel inkludera följande:

Ett nytt konto av typen %%%[<AccountType>]%%% har skapats

Om du skriver en funktion eller ett fältnamn direkt i fältet måste du skriva tre procenttecken före och efter. Om du använder Expression Builder för att bädda in en funktion eller ett fältnamn läggs procenttecknen till automatiskt. Om du använder Expression Builder för att bädda in ett komplext uttryck läggs eventuellt inte procenttecknen till på rätt ställen. I så fall måste du se till att procenttecknen placeras före och efter hela uttrycket så att uttrycket beräknas på rätt sätt.

Uttrycket %%%Today() + 30%%% lägger till exempel till 30 dagar till dagens datum medan uttrycket %%%Today() %%%+ 30 lägger till 30 till den sträng som representerar dagens datum.

Om du vill använda Expression Builder för att bädda in funktioner och fältnamn i ett fält klickar du på ikonen *fx* intill fältet. Om du bara anger statisk text behöver du inte använda Expression Builder.

Det här fältet kan innehålla högst 1 024 tecken inklusive procenttecknen före och efter funktionerna respektive fältnamnen.

9 Skriv e-postmeddelandets text.

Du kan bädda in funktioner och fältnamn i texten enligt beskrivningen i steg 3.

Texten kan till exempel inkludera följande:

Hej %%%[<ContactFirstName>]%%%!

Det här fältet kan innehålla högst 2 000 tecken inklusive procenttecknen före och efter uttrycken.

10 Spara åtgärden.

Steg-för-steg-instruktioner om hur du skapar andra typer av arbetsflödesåtgärder finns i:

- [Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp](#) (på sidan 1262)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse](#) (på sidan 1264)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift](#) (på sidan 1266)

- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera fält efter väntan](#) (på sidan 1273)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden](#) (på sidan 1275)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta](#) (på sidan 1277)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248)
- [Om arbetsflödesåtgärder](#) (på sidan 1255)
- [Om tidsbaserade arbetsflödesregler](#) (på sidan 1256)
- [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258)
- [Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler](#) (på sidan 1280)
- [Avaktivera arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1282)
- [Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1283)

Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera fält efter väntan

En Uppdatera fält efter väntan-åtgärd i en arbetsflödesregel uppdaterar ett fält i posten som utlöste arbetsflödesregeln. Åtgärden utförs i slutet av vänteperioden som definieras i en eller flera vänteåtgärder som föregår åtgärden Uppdatera fält efter väntan i arbetsflödesregeln.

Det måste finnas minst en aktiv vänteåtgärd som föregår Uppdatera fält efter väntan-åtgärden i arbetsflödesregeln. Det går inte att aktivera en Uppdatera fält efter väntan-åtgärd i Oracle CRM On Demand om åtgärden inte föregås av en aktiv vänteåtgärd.

Du kan skapa mer än en Uppdatera fält efter väntan-åtgärd i en arbetsflödesregel, förutsatt att minst en aktiv vänteåtgärd föregår den första Uppdatera fält efter väntan-åtgärden i arbetsflödesregeln.

Obs! Du kan skapa upp till 25 åtgärder per arbetsflödesregel.

I proceduren nedan beskrivs hur du skapar en Uppdatera fält efter väntan-åtgärd.

Innan du börjar. När du vill utföra proceduren nedan måste din roll ha behörighet att hantera arbetsflödesregler. Information om hur du lägger till behörigheter finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Så här skapar du en Uppdatera fält efter väntan-åtgärd

1 Gå till den regel där du vill skapa åtgärden:

- a** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- b** Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
- c** På sidan Arbetsflödesregler, lista letar du reda på den regel där du vill skapa åtgärden.

Information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79).

- 2 Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.
- 3 Kontrollera att det finns minst en aktiv väntåtgärd i listan över åtgärder.
- 4 Klicka på Meny i namnlistan Åtgärder på detaljsidan för arbetsflödesregel och välj Uppdatera fält efter väntan.
Obs! Den utlösande händelsen i arbetsflödesregeln fastställer vilken typ av åtgärder som kan skapas för regeln.
Tips! Du kan skapa en kopia av en befintlig åtgärd genom att klicka på länken Kopiera för åtgärden.
- 5 Ange ett namn på åtgärden på redigeringssidan för arbetsflödesåtgärd.
- 6 Om du vill aktivera åtgärden markerar du kryssrutan Aktiv.
- 7 Fyll i fälten som beskrivs i följande tabell och spara sedan åtgärden.

Fält	Beskrivning
Fältnamn	Välj namnet på fältet som ska uppdateras.
Värde	<p>Klicka på ikonen <i>fx</i> intill fältet och ange det uttryck som beräknar fältets nya värde. Du kan använda knappen Kontrollera syntax i Expression Builder för att testa syntaxen.</p> <p>Det här fältet får innehålla högst 1 024 tecken.</p> <p>Om du definierar ett uttryck som beräknar ett fält, till exempel ett anpassat Marginal-fält där marginalen är lika med intäkt minus kostnad, beräknas fältvärdet varje gång arbetsflödesregeln startas, även om intäkten eller kostnaden inte har ändrats. Du får bättre resultat om du definierar ytterligare ett villkor i arbetsflödesregeln, till exempel:</p> <pre>FieldValue('<Revenue>') <> PRE('<Revenue>') OR FieldValue('<Cost>') <> PRE('<Cost>')</pre> <p>Funktionen PRE returnerar värdet som fanns i fältet innan det uppdaterades.</p>
Skriv över befintliga värden	<p>Markera den här kryssrutan om det befintliga värdet i fältet ska skrivas över med det nya värdet.</p> <p>Om kryssrutan inte är markerad och fältet redan innehåller ett värde uppdateras det inte.</p> <p>Om fältet är tomt uppdateras det med det nya värdet även om kryssrutan inte är markerad.</p>

Steg-för-steg-instruktioner om hur du skapar andra typer av arbetsflödesåtgärder finns i:

- [Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp](#) (på sidan 1262)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse](#) (på sidan 1264)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift](#) (på sidan 1266)

- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post](#) (på sidan 1270)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden](#) (på sidan 1275)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta](#) (på sidan 1277)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248)
- [Om arbetsflödesåtgärder](#) (på sidan 1255)
- [Om tidsbaserade arbetsflödesregler](#) (på sidan 1256)
- [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258)
- [Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler](#) (på sidan 1280)
- [Avaktivera arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1282)
- [Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1283)

Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden

Med en Uppdatera värden-åtgärd i en arbetsflödesregel uppdateras fält automatiskt när en post ändras, utan att informationen om den ursprungliga ändringen förloras (dvs. informationen om när posten ändrades, av vem och hur den ändrades).

Obs! Du kan skapa upp till 25 åtgärder per arbetsflödesregel.

I proceduren nedan beskrivs hur du skapar en Uppdatera värden-åtgärd.

Innan du börjar. När du vill utföra proceduren nedan måste din roll ha behörighet att hantera arbetsflödesregler. Information om hur du lägger till behörigheter finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Så här skapar du en Uppdatera värden-åtgärd:

- 1** Gå till den regel där du vill skapa åtgärden:
 - a** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
 - b** Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
 - c** På sidan Arbetsflödesregler, lista letar du reda på den regel där du vill skapa åtgärden.
Information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79).
- 2** Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.
- 3** Klicka på Meny i namnlistan på detaljsidan för arbetsflödesregel och markera Uppdatera värden.

Obs! Den utlösande händelsen i arbetsflödesregeln fastställer vilken typ av åtgärder som kan skapas för regeln.

Tips! Du kan skapa en kopia av en befintlig åtgärd genom att klicka på länken Kopiera för åtgärden.

- 4 Ange ett namn på åtgärden på redigeringssidan för arbetsflödesåtgärd.
- 5 Om du vill aktivera åtgärden markerar du kryssrutan Aktiv.
- 6 Fyll i fälten som beskrivs i följande tabell och spara sedan åtgärden.

Fält	Beskrivning
Fältnamn	Välj namnet på det fält som ska uppdateras från listrutan.
Värde	<p>Klicka på ikonen <i>fx</i> intill fältet och ange det uttryck som beräknar fältets nya värde. Du kan använda knappen Kontrollera syntax i Expression Builder för att testa syntaxen.</p> <p>Det här fältet får innehålla högst 1 024 tecken.</p> <p>Om du definierar ett uttryck som beräknar ett fält, till exempel ett anpassat Marginal-fält där marginalen är lika med intäkt minus kostnad, beräknas fältvärdet varje gång arbetsflödesregeln startas, även om intäkten eller kostnaden inte har ändrats. Du får bättre resultat om du definierar ytterligare ett villkor i arbetsflödesregeln, till exempel:</p> <pre>FieldValue('<Revenue>') <> PRE('<Revenue>') OR FieldValue('<Cost>') <> PRE('<Cost>')</pre> <p>Funktionen PRE returnerar värdet som fanns i fältet innan det uppdaterades.</p>
Skriv över befintliga värden	<p>Markera den här kryssrutan om det befintliga värdet i fältet ska skrivas över med det nya värdet.</p> <p>Om kryssrutan inte är markerad och fältet redan innehåller ett värde uppdateras det inte.</p> <p>Om fältet är tomt uppdateras det med det nya värdet även om kryssrutan inte är markerad.</p>

Steg-för-steg-instruktioner om hur du skapar andra typer av arbetsflödesåtgärder finns i:

- [Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp](#) (på sidan 1262)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse](#) (på sidan 1264)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift](#) (på sidan 1266)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post](#) (på sidan 1270)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera fält efter väntan](#) (på sidan 1273)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta](#) (på sidan 1277)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248)
- [Om arbetsflödesåtgärder](#) (på sidan 1255)
- [Om tidsbaserade arbetsflödesregler](#) (på sidan 1256)
- [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258)
- [Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler](#) (på sidan 1280)
- [Avaktivera arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1282)
- [Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1283)

Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta

En vänteåtgärd i en arbetsflödesregel gör att du kan fördröja körningen av andra (efterföljande) åtgärder i en arbetsflödesregel tills en period har förflutit eller när ett visst datum/tid infallit.

Om vänteåtgärder och åtgärder för Skapa integreringshändelse

Om du vill använda åtgärden Skapa integreringshändelse för att skapa en integreringshändelse som fångar poständringarna som utförs av händelsen som utlöser en arbetsflödesregel, måste du planera att åtgärden Skapa integreringshändelse infaller före vänteåtgärden i åtgärdssekvensen i arbetsflödesregeln. Om en vänteåtgärd infaller före åtgärden Skapa integreringshändelse i en arbetsflödesregel förhindrar vänteåtgärden att poständringarna upptäcks av åtgärden Skapa integreringshändelse. När vänteperioden i vänteåtgärden avslutas läses posten igen innan de återstående åtgärderna i regeln utförs. Postens fältvärden före händelsen som utlöste arbetsflödesregeln bevaras inte. Därför anses det tidigare värdet och det aktuella värdet i ett fält vara samma och åtgärden Skapa integreringshändelse skapar inte någon integreringshändelse eftersom den inte upptäcker någon förändring i de bevakade fälten.

Obs! Du kan skapa upp till 25 åtgärder per arbetsflödesregel.

I följande procedur beskrivs hur du skapar en vänteåtgärd.

Innan du börjar. När du vill utföra proceduren nedan måste din roll ha behörighet att hantera arbetsflödesregler. Information om hur du lägger till behörigheter finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Så här skapar du en vänteåtgärd

1 Gå till den regel där du vill skapa åtgärden:


- a** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- b** Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
- c** På sidan Arbetsflödesregler, lista letar du reda på den regel där du vill skapa åtgärden.

Information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79).

- 2 Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.
- 3 Klicka på Meny och markera Vänta i namnlistan Åtgärder på detaljsidan för arbetsflödesregel.
Obs! Den utlösande händelsen i arbetsflödesregeln fastställer vilken typ av åtgärder som kan skapas för regeln.
Tips! Du kan skapa en kopia av en befintlig åtgärd genom att klicka på länken Kopiera för åtgärden.
- 4 Ange ett namn på åtgärden på redigeringssidan för arbetsflödesåtgärd.
- 5 Om du vill aktivera åtgärden markerar du kryssrutan Aktiv.
- 6 Om du inte vill att regelvillkoren utvärderas på nytt i Oracle CRM On Demand efter att vänteperioden avslutas, avmarkerar du kryssrutan Utvärdera regelvillkor på nytt efter väntan.
Obs! Mer information om kryssrutan Utvärdera regelvillkor på nytt efter väntan finns i [Om tidsbaserade arbetsflödesregler](#) (på sidan 1256).
- 7 Ange tidslängd för väntan med hjälp av något av följande alternativ:
 - Markera alternativet Period och ange sedan period för fördröjningen i år, månader, dagar, timmar och minuter på följande sätt:
 - I fältet År anger du ett positivt heltalsvärde mellan 0 (noll) och 5.
 - I fältet Månader anger du ett positivt heltalsvärde mellan 0 (noll) och 12.
 - I fältet Dagar anger du ett positivt heltalsvärde mellan 0 (noll) och 200.
 - I fältet Timmar anger du ett positivt heltalsvärde mellan 0 (noll) och 200.
 - I fältet Minuter anger du ett positivt heltalsvärde mellan 0 (noll) och 59.Du får inte ange ett negativt värde eller ett värde som inte är ett heltal, t.ex. 1,5.
 - Markera alternativet Perioduttryck, klicka sedan på ikonen *fx* bredvid fältet och använd uttrycksverktyget för att skapa ett uttryck för att beräkna fördröjningsperioden.
Du kan använda tidslängdsfunktionen i uttrycksverktyget för att beräkna en period i dagar eller delar av dagar. Mer information finns i [Tidslängd](#) (på sidan 1542).
Uttrycket måste utgöras av ett tal. Följande är exempel på giltiga uttryck för att beräkna en fördröjningsperiod:
$$\text{Tidslängd('P0YT1H')} + \text{Tidslängd('P0YT1M')} + \text{Tidslängd('P1Y')}$$
$$\text{Tidslängd('P0YT1H')} + 1$$
$$\text{Tidslängd('P1YT1H')} - 1$$

Den längsta tidsgränsen är P5Y12M200DT200H59M, dvs. 5 år, 12 månader, 200 dagar, 200 timmar och 59 minuter.
Obs! Om den beräknade vänteperioden är negativ anges vänteperioden till noll och vänteaåtgärden avslutas omedelbart. Eventuella återstående åtgärder i arbetsflödesregeln utförs utan fördröjning.
 - Markera alternativet Tid, klicka på kalenderikonen och välj slutdatum och sluttid för fördröjningen.

Välj tid utifrån den tidszon som har angetts i dina personliga inställningar.

- Markera alternativet Tiduttryck, klicka sedan på ikonen  bredvid fältet och använd uttrycksverktyget för att skapa ett uttryck för att beräkna slutdatum och sluttid för fördröjningen.

Du kan använda tidslängdsfunktionen i uttrycksverktyget för att beräkna en period i dagar eller delar av dagar. Mer information finns i [Tidslängd](#) (på sidan 1542).

Uttrycket måste utgöras av ett datum och en tid. Följande är exempel på giltiga uttryck för att beräkna slutdatum och sluttid för en fördröjning:

`Tidsstämpel() + Tidslängd('P0YT5M')`

`I dag() + Tidslängd('P0YT1H5M')`

Obs! Om beräknat slutdatum och sluttid redan har infallit anges vänteperioden för åtgärden till 0 (noll) och vänteåtgärden avslutas omedelbart. Eventuella återstående åtgärder i arbetsflödesregeln utförs utan fördröjning.

Om uttrycket inte består av giltigt datum och tid avslutas vänteåtgärden omedelbart och eventuella återstående åtgärder i arbetsflödesregeln utförs utan fördröjning.

Om uttrycket utgörs av datum och tid som infaller mer än 5 år, 12 månader, 200 dagar, 200 timmar och 59 minuter (dvs. den längsta tidsgränsen för väntan) efter datumet och tiden för den utlösande händelsen, beräknas slutdatum och sluttid som datumet/tiden för den utlösande händelsen plus den längsta tidsgränsen för väntan.

8 Spara åtgärden.

Steg-för-steg-instruktioner om hur du skapar andra typer av arbetsflödesåtgärder finns i:

- [Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp](#) (på sidan 1262)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse](#) (på sidan 1264)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift](#) (på sidan 1266)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post](#) (på sidan 1270)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera fält efter väntan](#) (på sidan 1273)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden](#) (på sidan 1275)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248)
- [Om arbetsflödesåtgärder](#) (på sidan 1255)
- [Om tidsbaserade arbetsflödesregler](#) (på sidan 1256)
- [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258)
- [Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler](#) (på sidan 1280)
- [Avaktivera arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1282)
- [Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1283)

Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler

Om det finns fler än en åtgärd i en arbetsflödesregel utförs åtgärderna i den ordning som har angetts i regeln, med start från åtgärd nummer 1. Varje åtgärd slutförs innan nästa påbörjas. Du kan ändra ordningen för åtgärderna i en regel.

Så här ändrar du ordningen för åtgärderna i en arbetsflödesregel

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
- 3 På sidan Arbetsflödesregler, lista letar du reda på den regel som du vill ändra åtgärdsordningen för. Information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79).
- 4 Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.
- 5 I namnlistan Åtgärder på sidan Arbetsflödesregel, detalj, klickar du på knappen Redigera ordning.
- 6 Använd riktningspilarna för att på sidan Redigera åtgärdsordning ändra ordningen för åtgärderna.
Obs! Om det finns en Uppdatera fält efter väntan-åtgärd i regeln måste den föregås av minst en aktiv vänteåtgärd.
- 7 Klicka på Spara för att spara dina ändringar.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248)
- [Om arbetsflödesåtgärder](#) (på sidan 1255)
- [Om tidsbaserade arbetsflödesregler](#) (på sidan 1256)
- [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: tilldela en grupp](#) (på sidan 1262)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa integreringshändelse](#) (på sidan 1264)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skapa uppgift](#) (på sidan 1266)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: skicka e-post](#) (på sidan 1270)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera fält efter väntan](#) (på sidan 1273)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: uppdatera värden](#) (på sidan 1275)
- [Skapa arbetsflödesåtgärder: vänta](#) (på sidan 1277)

Ändra ordningen på arbetsflödesregler

När du skapar en arbetsflödesregel tilldelas regeln automatiskt nästa lediga ordningsnummer i för regler som baseras på samma posttyp och samma utlösande händelse. Ordningsnumret avgör i vilken ordning arbetsregler som är baserade på samma posttyp och utlösande händelse aktiveras i Oracle CRM On Demand. Du kan ändra ordningen för reglerna.

Om du exempelvis skapar en arbetsflödesregel som baseras på posttypen Konto med den utlösande händelsen Innan posten tas bort och två arbetsflödesregler redan har samma posttyp och utlösande händelse, tilldelas din nya regel ordningsnumret 3. Du kan ändra ordningsnumret senare, så att den nya regeln är den första regel som anropas för den angivna posttypen och utlösande händelsen.

I följande procedur beskrivs hur du ändrar ordningen för en arbetsflödesregel.

Så här ändrar du ordningen på arbetsflödesregler

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
- 3 På sidan Arbetsflödesregler, lista letar du reda på regeln som du vill ändra ordning för och klickar sedan på regelns namnlänk.
Information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79).
- 4 På detaljsidan för arbetsflödesregler klickar du på Redigera ordning.
- 5 På sidan Redigera arbetsflödesordning klickar du på pilarna för att ändra ordningen för regeln.
- 6 Klicka på Spara för att spara dina ändringar.

Obs! Om du tar bort en arbetsflödesregel registreras de övriga regler som baseras på samma posttyp och utlösande händelse automatiskt. Om du inaktiverar en arbetsflödesregel så ändras dock inte ordningen i listan över regler som baseras på samma posttyp och samma utlösande händelse (men regeln aktiveras inte).

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248)
- [Om arbetsflödesåtgärder](#) (på sidan 1255)
- [Om tidsbaserade arbetsflödesregler](#) (på sidan 1256)
- [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258)
- [Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler](#) (på sidan 1280)

Avaktivera arbetsflödesregler och åtgärder

Om du avaktiverar en arbetsflödesregel när en instans av en vänteåtgärd i regeln är i ett avvaktande läge och instansens vänteperioden löper ut kommer inga av de återstående åtgärderna att genomföras. Inga av de följande arbetsflödesreglerna i regelsekvensen för posttypen kommer heller att utlösas.

Om du avaktiverar en vänteåtgärd i en arbetsflödesregel när en instans av vänteåtgärden är i ett avvaktande läge och instansens vänteperiod löper ut kommer inga av de återstående åtgärderna att genomföras. Inga av de följande arbetsflödesreglerna i regelsekvensen för posttypen kommer heller att utlösas.

I nedanstående procedur beskrivs hur du avaktiverar en arbetsflödesregel.

Så här avaktiverar du en arbetsflödesregel

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
- 3 Leta reda på regeln du vill avaktivera på listsidan för arbetsflödesregler.
Mer information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79).
- 4 Välj Redigera på postnivåmenyn för regeln.
- 5 Avmarkera kryssrutan Aktiv på detaljsidan för arbetsflödesregeln.
- 6 Spara dina ändringar.

I nedanstående procedur beskrivs hur du avaktiverar en arbetsflödesregelåtgärd.

Så här avaktiverar du en arbetsflödesregelåtgärd

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
- 3 Leta reda på regeln som du vill ta bort åtgärden från listsidan för arbetsflödesregler.
Mer information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79).
- 4 Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.
- 5 Leta reda på åtgärden du vill ta bort i sektionen Åtgärder på detaljsidan för arbetsflödesregeln.
- 6 Välj Redigera på postnivåmenyn för åtgärden.
- 7 Avmarkera kryssrutan Aktiv på redigeringssidan för arbetsflödesåtgärd.

Obs! Om det finns en Uppdatera fält efter väntan-åtgärd i regeln måste den föregås av minst en aktiv vänteåtgärd. Det går inte att avaktivera en vänteåtgärd i Oracle CRM On Demand om det inte finns någon annan vänteåtgärd som föregår Uppdatera fält efter väntan-åtgärden i regeln.

- 8 Spara dina ändringar.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248)
- [Om arbetsflödesåtgärder](#) (på sidan 1255)
- [Om tidsbaserade arbetsflödesregler](#) (på sidan 1256)
- [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258)
- [Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler](#) (på sidan 1280)
- [Ändra ordningen på arbetsflödesregler](#) (på sidan 1281)
- [Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1283)

Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder

När du tar bort en arbetsflödesregel raderas också alla åtgärder i regeln. Dessutom uppdateras automatiskt ordningsnumren på de återstående reglerna för den relevanta posttypen för att det inte ska uppstå ett gap i nummerföljden.

Om du tar bort en arbetsflödesregel när en vänteåtgärdsinstans i regeln är i ett avvaktande läge och instansens vänteperiod löper ut kommer inga av de återstående åtgärderna att genomföras. Inga av de följande arbetsflödesreglerna i regelsekvensen för posttypen kommer heller att utlösas.

När du tar bort en åtgärd från en arbetsflödesregel uppdateras automatiskt ordningsnumren på de återstående åtgärderna i regeln för att det inte ska uppstå ett gap i nummerföljden.

Om du tar bort en vänteåtgärd i en arbetsflödesregel när en vänteåtgärdsinstans är i ett avvaktande läge och instansens vänteperiod löper ut kommer inga av de återstående åtgärderna att genomföras. Inga av de följande arbetsflödesreglerna i regelsekvensen för posttypen kommer heller att utlösas.

I nedanstående procedur beskrivs hur du tar bort en arbetsflödesregel.

Så här tar du bort en arbetsflödesregel

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.
- 3 Leta reda på regeln du vill ta bort på listsidan för arbetsflödesregler.

Mer information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79).

4 Välj Ta bort på postnivåmenyn för regeln.

5 Bekräfta att du vill ta bort regeln.

I nedanstående procedur beskrivs hur du tar bort en arbetsflödesregelåtgärd.

Så här tar du bort åtgärd för en arbetsflödesregel

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 Klicka på Konfiguration av arbetsflöde i sektionen Affärsprocesshantering.

3 Leta reda på regeln som du vill ta bort åtgärden från listsidan för arbetsflödesregler.

Mer information om hur du söker efter arbetsflödesregler på listsidan finns i [Filtrera listor](#) (på sidan 79).

4 Klicka på länken Arbetsflöde för regeln.

5 Leta reda på åtgärden du vill ta bort i sektionen Åtgärder på sidan Arbetsflödesregel, lista.

6 Välj Ta bort på postnivåmenyn för åtgärden.

Obs! Om det finns en Uppdatera fält efter väntan-åtgärd i regeln måste den föregås av minst en aktiv vänteåtgärd. Det går inte att ta bort en vänteåtgärd i Oracle CRM On Demand om det inte finns någon annan vänteåtgärd som föregår Uppdatera fält efter väntan-åtgärden i regeln.

7 Bekräfta att du vill ta bort regeln.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflöden:

- [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248)
- [Om arbetsflödesåtgärder](#) (på sidan 1255)
- [Om tidsbaserade arbetsflödesregler](#) (på sidan 1256)
- [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258)
- [Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler](#) (på sidan 1280)
- [Ändra ordningen på arbetsflödesregler](#) (på sidan 1281)
- [Avaktivera arbetsflödesregler och åtgärder](#) (på sidan 1282)

Arbetsflödesövervakare

Du kan använda arbetsflödesövervakaren för att visa instanser av vänteåtgärder i arbetsflöden som är i en avvaktande fas och instanser av arbetsflödesåtgärder som oväntat har avslutats efter att en vänteåtgärds vänteperiod har avslutats. På sidan Arbetsflödesövervakare visas två listor:

1284 Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 19

- En lista över avvaktande instanser
- En lista över felinstanser

Avvaktande instanser

Med hjälp av arbetsflödesövervakaren kan du visa detaljer för avvaktande instanser och detaljer för arbetsflödesåtgärder. Om t.ex. en instans av en vänteåtgärd i ett arbetsflöde är i avvaktande fas längre än förväntat kan du använda arbetsflödesövervakaren för att undersöka instansen och granska konfigurationen av arbetsflödesåtgärden. Du kan ta bort instansen om det behövs.

Obs! När du tar bort en avvaktande instans av en vänteåtgärd utförs ingen av de återstående åtgärderna i arbetsflödesregeln.

Du kan t.ex. konfigurera en arbetsflödesregel med följande tänkta åtgärdssekvens:

- 1 En vänteåtgärd med en varaktighet om 24 timmar
- 2 En Skicka e-post-åtgärd
- 3 En vänteåtgärd med en varaktighet om 48 timmar
- 4 En Skicka e-post-åtgärd
- 5 En Skapa uppgift-åtgärd

Om åtgärderna har konfigurerats på rätt sätt kommer den första vänteåtgärden i sekvensen, åtgärd 1, att vara i avvaktande fas i 24 timmar. När vänteperioden har löpt ut utförs Skicka e-post-åtgärden (åtgärd 2). Den andra vänteåtgärden (åtgärd 3 i arbetsflödesregeln) är nästa åtgärd i sekvensen. Åtgärden är i avvaktande fas i 48 timmar. När vänteperioden har löpt ut utförs Skicka e-post-åtgärden (åtgärd 4) och Skapa uppgift-åtgärden (åtgärd 5).

Om vänteperioden i åtgärd 3 felaktigt har angetts till 48 dagar i stället för 48 timmar kommer åtgärden vara i avvaktande fas ända tills 48 dagar har gått. Du kan se åtgärden i listan över avvaktande åtgärder i arbetsflödesövervakaren och du kan visa åtgärdsdetaljerna för att se om vänteperioden har angetts på felaktigt sätt. Du kan sedan ta bort vänteåtgärdsinstansen.

När du tar bort vänteåtgärdsinstansen avslutas arbetsflödesregelinstansen och återstående åtgärder i regeln utförs inte. I föregående exempel innebär detta:

- Om du tar bort åtgärd 1 när den är i avvaktande fas kommer åtgärderna 2, 3, 4 och 5 inte att utföras.
- Om du tar bort åtgärd 3 när den är i avvaktande fas kommer åtgärderna 4 och 5 inte att utföras.

Obs! Vänteåtgärder är den enda typ av arbetsflödesåtgärder som kan vara avvaktande.

Felinstanser

Du kan också använda arbetsflödesövervakaren för att visa information om felaktiga arbetsflödesinstanser. Felaktiga instanser av arbetsflödesåtgärder registreras i arbetsflödesövervakaren endast om åtgärden misslyckas efter att vänteperioden för vänteåtgärden i arbetsflödesregeln har löpt ut. I alla andra fall rapporteras felet omedelbart till användaren vars åtgärder utlöste arbetsflödesregeln (felet visas i ett felmeddelande på skärmen eller i loggfilen om arbetsflödesregeln utlöstes av en webbtjänst eller importoperation).

Du kan t.ex. konfigurera en arbetsflödesregel med följande åtgärdssekvens:

- 1 En Skicka e-post-åtgärd
- 2 En Skapa uppgift-åtgärd
- 3 En vänteaåtgärd
- 4 En Skicka e-post-åtgärd

Om åtgärd 1 eller åtgärd 2 avslutas på grund av ett fel rapporteras felet i ett felmeddelande på skärmen eller i loggfilen. Om åtgärd 3 misslyckas innan vänteperioden startar rapporteras felet också i ett felmeddelande på skärmen eller i loggfilen. Om åtgärd 3 misslyckas efter att vänteperioden har löpt ut eller om åtgärd 4 misslyckas, kommer felet i åtgärden att registreras i arbetsflödesövervakaren. Ett felmeddelande skrivs också i loggfilen om arbetsflödesregeln utlöstes av en webbtjänst eller importoperation. Inget felmeddelande visas på skärmen om arbetsflödesregeln utlöstes av en användaråtgärd.

Information om de åtgärdsinstanser som misslyckas efter att vänteperioden för en vänteaåtgärd har löpt ut finns kvar i listan över felinstanser i arbetsflödesövervakaren i tre månader eller tills du tar bort informationen, vilket av dessa två alternativ som sker först. Du kan visa information om instanserna som avslutades och information om arbetsflödesåtgärdena.

Mer information om hur du använder arbetsflödesövervakaren finns i följande avsnitt:

- [Visa arbetsflödesinstanser](#) (på sidan 1286)
- [Ta bort instanser från arbetsflödesövervakaren](#) (på sidan 1288)
- [Fält för arbetsflödesinstanser](#) (på sidan 1289)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflödesregler:

- [Konfiguration av arbetsflöde](#) (på sidan 1248)

Visa arbetsflödesinstanser

Du kan använda Arbetsflödesövervakaren för att visa instanser av arbetsflödesvänteaåtgärder som är i en avvaktande fas, och om det behövs kan du ta bort en avvaktande åtgärd och på så sätt avsluta arbetsflödesregelinstansen.

Du kan även visa information om instanser av arbetsflödesåtgärder som oväntat avslutats efter vänteperioden för en vänteaåtgärd. Information om vad som registreras och visas i Arbetsflödesövervakaren finns i [Arbetsflödesövervakare](#) (på sidan 1284) och [Fält för arbetsflödesinstanser](#) (på sidan 1289).

Innan du börjar: Om du vill använda Arbetsflödesövervakaren måste din användarroll ha behörigheten Hantera dataregler: Hantera arbetsflödesregler.

I följande procedur beskrivs hur du visar arbetsflödesinstanser som är avvaktande eller som avslutats på grund av fel.

Så här visar du arbetsflödesinstanser som är avvaktande eller som avslutats på grund av fel

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på Arbetsflödesövervakare.
- 3 Om instansen du vill visa inte finns i listan Avvaktande instanser eller listan Felinstanser på sidan Arbetsflödesövervakare klickar du på Visa alla i lämplig lista.
- 4 Hitta instansen som du söker genom att filtrera listan på sidan Lista över avvaktande instanser eller sidan Lista över felinstanser på följande sätt:
 - a Om du endast vill visa arbetsflödesinstanser där arbetsflödesnamnet börjar med en viss bokstav klickar du på den bokstaven i alfabetsfältet.
 - b Om du vill hitta arbetsflödesinstanser där arbetsflödesnamnet börjar med vissa tecken skriver du de tecknen i textfältet och klickar på OK.
 - c Om du vill sortera poster baserat på en viss kolumn klickar du på den kolumnrubriken. En pil bredvid kolumnrubriken anger vilken kolumn sorteringen baseras på och om den sorteras i stigande eller fallande ordning. Som standard genomsöks posterna med kolumnen längst till vänster som söknyckel.
- 5 Om du vill visa detaljer för en instans klickar du på länken Instans-id.
- 6 Om du vill visa detaljer för arbetsflödesåtgärden av vilken posten är en instans klickar du på länken Arbetsflödesåtgärd.

Skapa listor över avvaktande arbetsflödesinstanser

Du kan skapa listor över avvaktande arbetsflödesinstanser som baseras på filter som du definierar.

Obs! Du kan inte skapa filtrerade listor över felinstanser (det vill säga instanser som oväntat avslutats på grund av ett fel).

I följande procedur beskrivs hur du skapar listor över avvaktande arbetsflödesinstanser som baseras på filter som du definierar.

Så här skapar du en filtrerad lista över avvaktande arbetsflödesinstanser

- Klicka på Meny i namnlistan på sidan Lista över avvaktande instanser och välj Skapa ny lista.
Mer information om hur du skapar och begränsar listor finns i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75).
- I följande procedur beskrivs hur du hanterar filtrerade listor över avvaktande arbetsflödesinstanser.

Så här hanterar du listor över avvaktande arbetsflödesinstanser

- Klicka på Meny i namnlistan på sidan Lista över avvaktande instanser och välj sidan Hantera listor.
Mer information om hur du hanterar listor finns i [Sidan Hantera listor](#) (på sidan 80).

I följande procedur beskrivs hur du visar filtret för en lista över avvaktande arbetsflödesinstanser.

Så här visar du detaljer för ett filter för en lista över avvaktande arbetsflödesinstanser

- Klicka på Meny i namnlisten på sidan Lista över avvaktande instanser och välj sidan Visa listfilter.

Mer information om listfilter finns i [Sidan Visa lista](#) (på sidan 81).

Mer information om hur du använder Arbetsflödesövervakaren finns i:

- [Arbetsflödesövervakare](#) (på sidan 1284)
- [Ta bort instanser från arbetsflödesövervakaren](#) (på sidan 1288)
- [Fält för arbetsflödesinstanser](#) (på sidan 1289)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflödesregler:

- [Konfiguration av arbetsflöde](#) (på sidan 1248)

Ta bort instanser från arbetsflödesövervakaren

Du kan ta bort en instans av en arbetsflödesåtgärd i taget från arbetsflödesövervakaren. Du kan också ta bort flera avvaktande instanser samtidigt genom att skapa en filtrerad lista över instanserna och sedan använda massborttagningen. Det går inte att ta bort felinstansen med hjälp av massborttagningen.

Felinstanser sparas i felinstanslistan i arbetsflödesövervakaren i tre månader eller tills du tar bort dem.

Information om vad som registreras och visas i arbetsflödesövervakaren finns i [Arbetsflödesövervakare](#) (på sidan 1284) och [Fält för arbetsflödesinstanser](#) (på sidan 1289)

Obs! När du tar bort en avvaktande instans av en vänteaåtgärd i arbetsflödesövervakaren avslutas instansen av arbetsflödesregeln och ingen av de återstående åtgärderna i regeln utförs.

Innan du börjar: Om du vill använda Arbetsflödesövervakaren måste din användarroll ha behörigheten Hantera dataregler: Hantera arbetsflödesregler.

I nedanstående procedur beskrivs hur du tar bort en instans från arbetsflödesövervakaren.

Så här tar du bort en instans från arbetsflödesövervakaren

- 1 Om instansen du vill visa inte finns i listan Felinstanser eller listan Avvaktande instanser klickar du på Visa alla i listan.
- 2 Hitta instansen som du söker genom att filtrera listan på sidan Lista över avvaktande instanser eller sidan Lista över felinstanser på följande sätt:
 - a Om du endast vill visa arbetsflödesinstanser där arbetsflödesnamnet börjar med en viss bokstav klickar du på den bokstaven i alfabetsfältet.
 - b Om du vill hitta arbetsflödesinstanser där arbetsflödesnamnet börjar med vissa tecken skriver du de tecknen i textfältet och klickar på OK.

- c Om du vill sortera poster baserat på en viss kolumn klickar du på den kolumnrubriken. En pil bredvid kolumnrubriken anger vilken kolumn sorteringen baseras på och om den sorteras i stigande eller fallande ordning. Som standard genomsöks posterna med kolumnen längst till vänster som söknöckel.

3 Klicka på Ta bort vid instansen du vill ta bort.

I nedanstående procedur beskrivs hur du tar bort en lista med avvaktande instanser från arbetsflödesövervakaren.

Så här tar du bort en lista med avvaktande instanser

1 Skapa listan över de avvaktande instanserna du vill ta bort.

Mer information finns i [Visa avvaktande instanser och felinstanser av arbetsflöden](#).

2 Klicka på Meny i Lista över avvaktande instanser och markera Massborttagning.

3 Klicka på OK för att bekräfta att du vill fortsätta.

4 På sidan Batchborttagningskö klickar du på Fortsätt i sektionen Aktiva begäranden.

Obs! Posten tas inte bort om du inte klickar på OK.

Tips! Du kan när som helst återgå till sidan för massborttagningskö genom att klicka på den globala länken [Admin](#) och sedan på länken [Massborttagningskö](#) på hemsidan för administration.

5 Om du vill visa loggfilen för borttagningen klickar du på Logg i sektionen Bearbetade begäranden på sidan Massborttagningskö.

Mer information om hur du använder Arbetsflödesövervakaren finns i:

- [Arbetsflödesövervakare](#) (på sidan 1284)
- [Visa arbetsflödesinstanser](#) (på sidan 1286)
- [Fält för arbetsflödesinstanser](#) (på sidan 1289)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflödesregler:

- [Konfiguration av arbetsflöde](#) (på sidan 1248)

Fält för arbetsflödesinstanser

I följande tabell beskrivs fälten som du kan visa för arbetsflödesinstanser i läget avvaktande eller fel i arbetsflödesövervakaren.

Fält	Beskrivning
Instans-id	Det id som Oracle CRM On Demand genererar för den här arbetsflödesinstansen.

Fält	Beskrivning
Arbetsflöde	Namnet på arbetsflödesregeln där arbetsflödesåtgärden är konfigurerad.
Posttyp	Posttypen för arbetsflödesregeln.
Utlösande händelse	Den händelse som löser ut arbetsflödesregeln.
Arbetsflödesåtgärd	Namnet på arbetsflödesåtgärden som detta är en instans av.
Felmeddelande	För arbetsflödesinstanser i läget fel visar fältet orsaken till att den här instansen av arbetsflödesåtgärden upphörde.
Initierad av	Namnet på användaren vars åtgärd utlöste den här instansen av arbetsflödesregeln.
Initierad den	Datumet och tiden när den här instansen av arbetsflödesregeln utlöstes.
Återupptas den	För arbetsflödesinstanser i läget avvaktande visar fältet datumet och tiden när den här instansen av arbetsflödesåtgärden upphör.
Avslutad den	För felinstanser av arbetsflödet visar fältet datumet och tiden när den här instansen av arbetsflödesåtgärden upphörde.

Mer information om hur du använder Arbetsflödesövervakaren finns i:

- [Arbetsflödesövervakare](#) (på sidan 1284)
- [Visa arbetsflödesinstanser](#) (på sidan 1286)
- [Ta bort instanser från arbetsflödesövervakaren](#) (på sidan 1288)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information om arbetsflödesregler:

- [Konfiguration av arbetsflöde](#) (på sidan 1248)

Dataregler och tilldelning

Klicka på ett avsnitt för att se steg-för-steg-instruktioner för att ställa in tilldelningsregler (tilldela poster automatiskt), prognosdefinitioner, layouter och mappningar för kundämneskonvertering, säljmetoder och branscher:

- [Ställa in tilldelningsregler](#) (på sidan 1295)
- [Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering](#) (på sidan 1302)

- [Skapa layouter för kundämneskonverteringar](#) (på sidan 1302)
- [Ange inställningar för definition av prognoser](#) (på sidan 1305)
- [Uppdatera definition av prognoser](#) (på sidan 1311)
- [Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar](#) (på sidan 1312)
- [Anpassa företagets branschlista](#) (på sidan 1319)

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Om tilldelningsregler](#) (på sidan 1291)
- [Administration av kundämneskonvertering](#) (på sidan 1300)

Om tilldelningsregler

Innan du börjar För att kunna konfigurera tilldelningsreglerna måste rollen inkludera behörigheten Dataregler och tilldelning.

Tilldelningsreglerna gör det möjligt att tilldela ett kundämne, en affärsmöjlighet, ett serviceärende eller ett konto till lämplig person, team och territorium med utgångspunkt i regler (kallad regelgrupper) du konfigurerar.

Om företaget har markerat gruppstilldelningsalternativet delar alla gruppmedlemmar posterna du tilldelar en medlem i den gruppen. Mer information finns i [Grupphantering](#) (på sidan 1240).

Om företagets struktur och affärsprocesser tillåter det kan tilldelningsreglerna vara enkla. Till exempel:

- Säljkundämnena för varje geografisk region tilldelas den regionala säljchefen.
- Nya serviceärenden tilldelas den tekniska chefen.

Reglerna kan vara mer komplexa. Till exempel:

- De flesta kundämnena tilldelas efter produktexpertis och geografiskt läge, men en del tilldelas en chef för telefonförsäljning.
- De flesta serviceärenden tilldelas efter problemområde men alla ärenden som tilldelas en viss produkt dirigeras till en person.

I följande tabell beskrivs hur du kan tilldela posttyper:

Den här posttypen	Har de här tilldelningsalternativen
Konton	Du kan tilldela en anställd eller ett territorium poster. Du kan dessutom ange team som delar ägande för de nyligen tilldelade kontona.
Kundämnena	Du kan tilldela en anställd posterna.
Affärsmöjligheter	Du kan tilldela en anställd eller ett territorium posterna. Du kan dessutom ange team som delar ägandeskap för de nyligen tilldelade affärsmöjligheterna.

Den här posttypen	Har de här tilldelningsalternativen
Serviceärenden	Du kan tilldela en anställd posterna.

Tilldelningsreglerna för den aktiva regelgruppen utvärderas när följande inträffar i relationen för en posttyp:

- För kundämnen: Kryssrutan Omtilldela ägare är markerad.
- För serviceärenden:
 - Serviceärenden skapas utan en ägare eller så tas ägaren bort från posten (dvs. fältet Ägare är tomt).
 - Kryssrutan Omtilldela kundämneshägar är markerad.
- För konton: Kryssrutan Omtilldela ägare är markerad.
- För affärsmöjligheter: Kryssrutan Omtilldela ägare är markerad.

Obs! När ett kundämne eller ett serviceärende tilldelas en ägare skickas ett e-postmeddelande till den nya ägaren. Du kan slå av e-postmeddelanden för Serviceärenden per regel genom att avmarkera kryssrutan Skicka e-postmeddelande (flagga) på redigeringsidan för tilldelning av serviceärende. För att göra detta klickar du på den globala länken Admin, klickar på Dataregler och tilldelning och sedan på Serviceärende, tilldelningsregler. Klicka på länken för regelgruppen och sedan på länken Redigera för regeln.

Bevaka processen för omtilldelning

Du kan ta hjälp av tre fält för att bevaka omtilldelningsprocessen för ägare, alternativt köra analyser för att avgöra hur lång tid omtilldelningsprocessen tar. Du kan lägga till dessa fält i sidlayouterna för Konto, Affärsmöjlighet, Kundämne och Serviceärende. Fälten är:

- Tilldelningsstatus

Statusen kan vara Köad (köar till tilldelningshanteraren för bearbetning) eller Bearbetar (posten är under bearbetning av tilldelningshanteraren) eller tom (posten varken köar eller bearbetas).
- Senaste tilldelning, sändningsdatum

Om posten står i kö till bearbetning eller håller på att bearbetas av tilldelningshanteraren visar detta fält datumet och tiden då posten sparades med kryssrutan Omtilldela ägare ikryssad. Om det rör sig om en serviceärendepost visar dock fältet datumet och tiden då posten sparades med fältet Ägare tomt.
- Senaste tilldelning, slutförandedatum

Om en post aldrig har omtilldelats är detta fält tomt. Annars visar fältet datumet och tiden då posten senast omtilldelades.

Mer information om hur du lägger till fält i sidlayouter finns i [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090).

Aktivera regelgrupper

Du kan skapa flera tilldelningsregelgrupper, men endast en regelgrupp kan vara aktiv i taget för varje posttyp.

Varning! Den regelgrupp som var markerad som *aktiv* den senaste gången som reglerna frisläpptes fortsätter vara aktiv tills reglerna frisläpps igen. När reglerna frisläpps nästa gång blir den regelgrupp som senast var

markerad som *aktiv* aktiv. När du skapar en ny regelgrupp och markerar den som aktiv ska du inte ta bort den tidigare aktiva regelgruppen förrän reglerna har frisläppts.

Tips! Regelgrupper kan fungera som historiska referenser för kundämnena. I stället för att ta bort regelgrupper kan du markera dem som inaktiva.

Om grupptilldelning

Om ditt företag tilldelar hela grupper poster i stället för en enda medarbetare måste företagsadministratören

- 1 välja fältet Standardgrupptilldelning på sidan Företagsprofil (se [Ställa in företagsprofil och globala standardinställningar](#) (finns "Ställa in företagsprofil och globala standardvärden" på sidan 1026))
- 2 skapa grupperna innan du aktiverar tilldelningsreglerna (se [Ställa in grupper](#) (på sidan 1243))
- 3 välja en medlem i gruppen som ska stå som ägare till konton och affärsmöjligheter under tilldelningsprocessen.

Obs! Gruppfunktionen stöds inte för poster för kundämnena eller serviceärendena.

När posten har tilldelats en ägare i gruppen:

- Fältet Ägare visar information om ägaren.
- Fältet Primärgrupp visar det gruppnamn som ägaren tillhör på postens redigerings- och detaljsidor om företagsadministratören har lagt till fältet i layouten.
- Posten visas på de ställen i applikationerna som vanligtvis visar medarbetarens poster, exempelvis hemsidor och postlistor.

Normalt har alla medlemmar i gruppen full åtkomst till posten, även om åtkomstnivåerna kan justeras så att en användares åtkomst begränsas.

Scenario för tilldelning av kundämnena

Följande är ett exempel på ett vanligt företags affärsregler för tilldelning av kundämnena. Administratören gör följande för att konfigurera reglerna för automatisk tilldelning av företagets kundämnena:

- 1 Slår fast företagets affärsregler för tilldelning av kundämnena till personer.
För konton i USA så tilldelas till exempel många säljdistrikt per delstat, men i vissa delstater är det produktexpertisen som avgör distriktstilldelningarna. Dessutom tilldelas Företaget AB:s konto alltid till en särskild säljchef oavsett kundämnets delstat eller produktintresse.
- 2 Listar samtliga tilldelningsscenarier som krävs för att täcka affärsreglerna:
 - **Kontot (företaget) är Företag AB.** Tilldela till säljchef A.
 - **Primäradress – Delstaten är CA, NV, OR, WA.** Tilldela till säljchef B.
 - **Primäradress – Delstaten är OH, IN, MI, NY, KY.** Tilldela till säljchef C.
 - **Kundämnet är intresserat av produkten ABC (i alla stater utom de som redan listats och inte för Företag AB).** Tilldela till säljchef D.
 - **Primäradress - Delstaten finns inte med i listan.** Tilldela till säljchef E.

3 Placerar scenarierna i den ordning som de ska beaktas.

Granska först fältet Konto. Om värdet är Företag AB, tilldela kundämnet till säljchef A, oavsett vilka övriga förutsättningar som råder. Om detta kriterium inte är uppfyllt granskar du fältet Primär adress, delstat. Om värdet är CA, NV, OR eller WA ska kundämnet tilldelas till säljchef B osv.

Ta för vana att använda mallen för posttilldelning som hjälp i att planera ditt företags tilldelningsscenarioer och konfigurera regler som ger dig de resultat som du vill ha.

Kriterievillkor i Tilldelningsregler

Du kan följa nedanstående villkor i kriterier för tilldelningsregler:

- **Mellan.** Matchar regeln med poster där värdet i kriteriefältet är mellan två värden som definieras i regelns kriterier. (Resultaten inkluderar inte poster där värdet i kriteriefältet är lika med ett av värdena i regeln.) Använd ett komma för att separera värdena. Använd inte bindestreck (-) för att ange ett intervall av värden eller för att skilja värden.

Använd endast villkoret Mellan för datumfält. Använd datumformatet MM/DD/YYYY.

- **Innehåller alla värden.** Matchar regeln med poster där kriteriefältet innehåller kriterievärdet för regeln. Om du till exempel anger *kval* som kriterievärde matchas regeln med alla poster där kriteriefältet innehåller strängen *kval*, till exempel kvalificerande eller kvalificerad.

Du kan inte använda Innehåller alla värden för datumfält eller nummerfält.

- **Innehåller exakt fältvärde.** Matchar regeln med poster där kriteriefältet innehåller hela strängen i kriterievärdet för regeln, och inga ytterligare tecken. Om du till exempel anger kriterievärdet *Stängd* matchas regeln med alla poster där kriteriefältet är Stängd, men inte med poster där värdet är Stängd/vann.

Du kan inte använda Innehåller exakt fältvärde för datumfält eller nummerfält.

- **Innehåller inget av värdena.** Matchar regeln med poster där kriteriefältet innehåller värden som inte är lika med regelns kriterievärde.

Du kan inte använda Innehåller inget av värdevillkoren för datumfält eller nummerfält.

- **Mindre än eller lika med.** Matchar regeln med poster där värdet i kriteriefältet är mindre än eller lika med regelkriterievärdet.

Du kan endast använda Mindre än eller lika med för nummerfält och valutafält.

- **Större än eller lika med.** Matchar regeln med poster där värdet i kriteriefältet är större än eller lika med regelkriterievärdet.

Du kan endast använda Större än eller lika med för nummerfält och valutafält.

Observera följande punkter om regelkriterier:

- En regel utan kriterier lyckas alltid.
- Regler utvärderas i sekvens och utvärderingen slutar när kriterierna i en regel uppfylls.

Om till exempel tio regler utvärderas och kriterierna i regel 6 uppfylls, så ignoreras reglerna 7, 8, 9 och 10 (det vill säga, de utvärderas inte). Och om det inte finns några kriterier för regel 6 så lyckas regel 6, och reglerna 7, 8, 9 och 10 ignoreras.

Steg-för-steg-instruktioner för att konfigurera tilldelningsregler finns i [Ställa in tilldelningsregler](#) (på sidan 1295).

Ställa in tilldelningsregler

Innan du börjar:

- För att kunna konfigurera tilldelningsreglerna måste din roll ha behörighet att arbeta med dataregler och tilldelning.
- Information om hur du utformar tilldelningsregler finns i [Om tilldelningsregler](#) (på sidan 1291).

Exempel på tilldelningsregelgrupp

Regelgrupper består av regler som i sin tur bygger på vissa kriterier. I följande figur visas komponenterna i en regelgrupp.

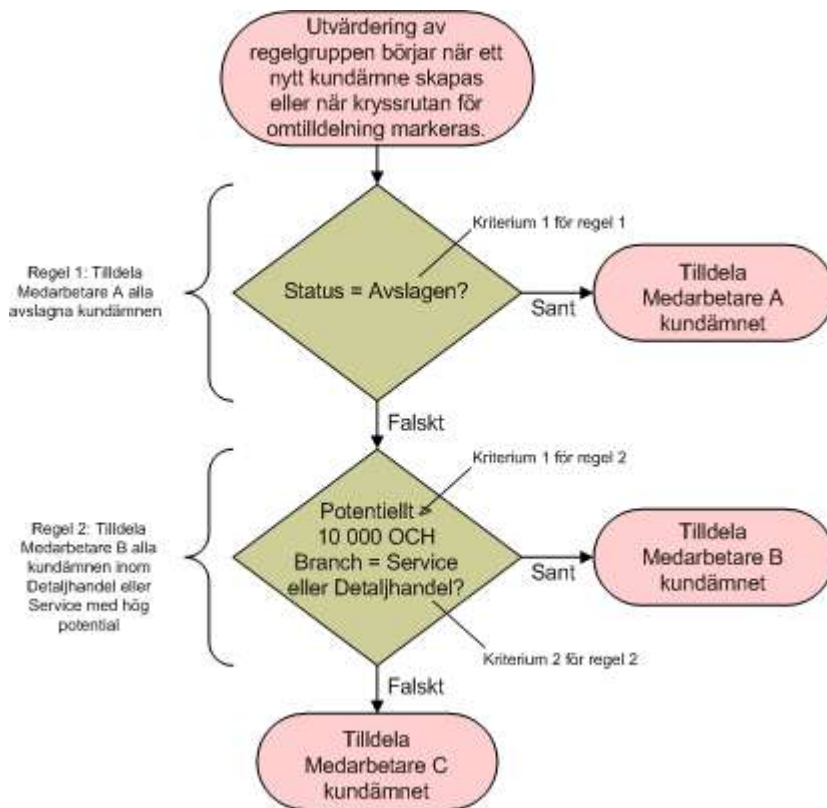


Figure 6: Utvärdering av en grupp kundämnestilldelningsregler

Obs! För att knappen Avslå på sidan med kundämneshetljer ska fungera korrekt måste den första regeln i regelgruppen tilldela avslagna kundämnena.

Så här ställer du in tilldelningsregler:

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.
- 3** I sektionen Tilldelningsregler klickar du på länken för lämplig posttyp.
En lista med alla regelgrupper som har definierats för företaget visas.
- 4** Så här skapar du en ny regelgrupp:
 - a** Klicka på knappen Ny regelgrupp.

- b** Fyll i fälten på sidan Ny/redigera.

Fält	Beskrivning
Namn på regelgrupp	Ett unikt namn med upp till 30 tecken.
Aktiv regelgrupp	Endast en regelgrupp får vara aktiv i taget. Om du anger att en ny regelgrupp ska vara aktiv inaktiveras den föregående aktiva regelgruppen.
Ingen ägare har tilldelats	En anställd som ärver de poster som inte har tilldelats genom någon av reglerna. Exempel: Anställd C i bilden 1.
Returadress	Fältet visas bara för regelgrupper för kundämnen och serviceärenden. E-postadressen visas i fältet Från i e-postmeddelanden för tilldelning som skickas till ägare till kundämnen eller serviceärenden. Obs! Inga e-postmeddelanden skickas för konto- eller affärsmöjlighetsposter.
Distrikt för ej tilldelade konton	Ett distrikt som ärver de poster som inte har tilldelats genom någon av reglerna. Fältet visas bara för kontoregelgrupper.
Distrikt för ej tilldelade affärsmöjligheter	Ett distrikt som ärver de poster som inte har tilldelats genom någon av reglerna. Fältet visas bara för affärsmöjlighetsregelgrupper.

- c** Spara posten.

Detta gör att namnet på den nya regelgruppen sparas inför nästa gång som nya regler ska läggas till i regelgruppen.

- 5** Så här lägger du till en regel i regelgruppen:

- a** I namnlisten Regler på detaljsidan för regelgrupper klickar du på Ny.

- b** Fyll i fälten på sidan Ny/redigera.

I exempelkolumnen i den här tabellen visas hur du fyller i fälten för regel 2 i bilden. 1.

Fält	Beskrivning	Exempel
Regelnamn	Ett unikt namn.	Tilldela mycket potentiella kundämnen inom Detaljhandel eller Tjänster.
Ordning	Den ordning som reglerna utvärderas i. När villkoren för en regel uppfylls tilldelas posten och	1

Fält	Beskrivning	Exempel
	efterföljande regler ignoreras.	
Tilldela ägare	Om regelvillkoren uppfylls tilldelas den här ägaren posten. För grupptilldelning av konton och affärsmöjligheter måste användaren vara medlem i den grupp som delar posterna.	Anställd B
Tilldela distrikt	Om regelvillkoren uppfylls tilldelas det här distriktet posten. Fältet visas bara för konto- och affärsmöjlighetsregler.	Nordöstra regionen
Inkludera relaterade kontakter	Om regelvillkoren uppfylls tilldelas den angivna ägaren och distriktet de kontakter som är länkade till kontot. Fältet visas bara för kontoregler.	Ej tillämbart
Inkludera relaterade affärsmöjligheter	Om regelvillkoren uppfylls tilldelas den angivna kontoägaren och distriktet de affärsmöjligheter som är länkade till kontot. Fältet visas bara för kontoregler.	Ej tillämbart
Inkludera teamtilldelning	Om regelvillkoren uppfylls tilldelas teammedlemmarna kontot. Fältet visas bara för konto- och affärsmöjlighetsregler.	Ej tillämbart

c Spara posten.

Detta sparar regeln så att du nu kan lägga till villkor i regeln.

6 (Valfritt) För konton och affärsmöjligheter kan du uppdatera åtkomsten för länkade poster och användare:

- a** På detaljsidan för regelgruppen klickar du på namnlänken för regeln där du vill uppdatera åtkomsten till kopplade poster och användare.
- b** Klicka på Lägg till användare eller Redigera användare i namnlistan Teamtilldelning på detaljsidan för regler.
- c** Klicka på ikonen Sökning och välj användare.
- d** Tilldela åtkomstnivån för konton, kontakter och affärsmöjligheter.
- e** Spara dina ändringar.

7 Så här lägger du till regelvillkor i regeln:

a I namnlisten Regelvillkor på detaljsidan för regler klickar du på Nytt.

b Fyll i fälten på sidan Ny/redigera.

I exempelkolumnen i den här tabellen visas hur du fyller i fälten för regel 2 i bilden. 1.

Fält	Beskrivning	Exempel
Fält	Namnet på det fält som ska utvärderas. Obs! Om ett fältnamn har ändrats visas det nya fältnamnet.	Potentiell intäkt
Villkor	Följande villkor kan inte användas för datumfält eller nummerfält: Innehåller alla värden, Innehåller exakt fältvärde och Innehåller inget av värdena. Följande villkor kan endast användas för nummerfält och valutafält: Större än eller lika med, Mindre än eller lika med. Operatorn Mellan kan endast användas för datumfält.	Större än eller lika med
Värde(n)	Använd kommatecken för att separera värden. Om det värde som du vill matcha innehåller ett kommatecken, exempelvis en adress, sätter du värdet inom citattecken. Om villkoret är Mellan anger du det lägsta och det högsta värdet med kommatecken emellan.	10000

c Gör något av följande:

- Om du vill lägga till flera villkor i en regel klickar du på Spara och skapa nya regelvillkor och går tillbaka till steg b. Om du har definierat flera villkor för en regel måste posten stämma överens med *alla villkor* för att regeln ska matcha.
- Om du har angett alla villkor för regeln klickar du på Spara.

8 Klicka på Tillbaka till Regelgrupp, detalj i namnlisten Regel på detaljsidan för regeln.

9 På detaljsidan för regelgrupper gör du något av följande:

- Om du vill lägga till fler regler i regelgruppen går du till steg 5.
- Om du har angett alla reglerna för regelgruppen klickar du på Tillbaka till Regelgruppslista för att slutföra.

Tips! Regler utförs i den ordning som de visas i regelgruppen, så se till att de visas i rätt ordningsföljd. När en regel har uppfyllts ignoreras efterföljande regler.

Så här redigerar, aktiverar eller inaktiverar du en regelgrupp:

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

- 2 I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.
- 3 I sektionen Tilldelningsregler klickar du på länken för den typ av tilldelningsregler som du vill redigera. En lista med alla regelgrupper av den typen som har definierats för företaget visas.
- 4 Klicka på länken för den regelgrupp som du vill uppdatera.
- 5 På detaljsidan för regelgrupper klickar du på Redigera.
- 6 Uppdatera fälten och spara posten.

De ändringar som du har gjort verkställs vid midnatt enligt Oracle-serverns tid (standard), eller när uppdateringen av tilldelningsregelgrupperna är inställd att utföras.

Varning! När du markerar en regelgrupp som *aktiv* fortsätter den regelgrupp som var markerad som *aktiv* den senaste gången som reglerna frisläpptes att vara aktiv tills reglerna frisläpps igen. När reglerna frisläpps nästa gång blir den regelgrupp som senast var markerad som *aktiv* aktiv. När du markerar en regelgrupp som *aktiv* ska du inte ta bort den tidigare aktiva regelgruppen förrän reglerna har frisläppts.

Så här redigerar du tilldelningsregler:

- 1 På detaljsidan för regelgrupper klickar du på redigeringslänken för den regel som du vill ändra.
- 2 Uppdatera fälten.

Obs! Du kan ändra den ordning som regler utvärderas i genom att redigera fältet Ordning. För den regel som du vill ändra anger du ett ordningsnummer som är högre än ordningsnumret för den regel som ligger före den regel som du ändrar och lägre än ordningsnumret för den regel som kommer efter den.

Om det till exempel finns tre regler med ordningsnumren 1 till 3, och du vill ändra ordningen så att den regel som nu har nummer 1 utvärderas efter den regel som nu har nummer 2, ändrar du ordningsnumret på regel nummer 1 till exempelvis 2,1 (eller valfritt värde som är större än 2 men mindre än 3).
- 3 Spara posten.

Administration av kundämniskonvertering

Användarna på företaget kan konvertera kundämnen till konton, kontakter och affärsmöjligheter. Om företaget använder Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition kan användarna även konvertera kundämnen till affärsregistreringar.

När användare konverterar en kundämneshpost kan de göra något av följande:

- Skapa nya konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- eller affärsregistreringsposter som automatiskt kopplas till kundämneshposten.
- Koppla kundämneshposten till befintliga konto- och kontaktposter. Användarna väljer posterna de vill koppla till kundämnet när de konverterar kundämnet.

Du kan bestämma vilka alternativ som användarna ska kunna välja på konverteringssidan genom att skapa kundämneskonverteringslayouter för sidan och koppla layouterna till användarroller.

Under konverteringen av kundämnen överförs vissa värden som standard till de nya posterna. Du kan dock utvidga den informationsmängd som överförs genom att mappa ytterligare fält, till exempel anpassade fält.

Användare måste ha rätt tillgång till posttyperna och rätt behörigheter i sina roller för att kunna konvertera kundämnen.

Om användare avslår ett kundämne måste de välja en kod i fältet Avslagskod på sidan Avslå ett kundämne. Fältet Avslagskod innehåller som standard flera olika värden. Det går att ändra och lägga till fler värden i listan. Mer information om urvalslistan Avslagskod finns i [Avslagskod för kundämnen](#) (på sidan 1304).

Se även

Mer information om administrationen av kundämneskonverteringen finns i följande avsnitt:

- [Ställa in kundämneskonverteringar](#) (på sidan 1301)
- [Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering](#) (på sidan 1302)
- [Skapa layouter för kundämneskonverteringar](#) (på sidan 1302)

Ställa in kundämneskonverteringar

Utför följande uppgifter för att ange inställningar för kundämneskonverteringar och avslag för dina användare och posttyper:

- 1 Om du vill mappa ytterligare fält under kundämneskonverteringen ställer du in nya mappningar.

Mer information om att mappa fält finns i [Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering](#) (på sidan 1302).

- 2 Gör så här om du vill anpassa layouten för sidan Konvertera kundämne:

- a Skapa de nya layouterna.

Mer information om att skapa layouter finns i [Skapa layouter för kundämneskonverteringar](#) (på sidan 1302).

- b Lägg till de nya layouterna i rollerna.

Mer information om att lägga till roller finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

- 3 Se till att användarna har rätt tillgång till posttyperna och rätt behörigheter i sina roller.

Mer information om vilka inställningar som krävs för att konvertera kundämnen finns i [Inställningar för åtkomstprofil och roller för att konvertera kundämnen](#) (finns "Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen" på sidan 173).

- 4 Om du vill redigera värden i urvalslistan Avslagskod redigerar du fältvärdena.

Mer information om att redigera fältvärden finns i [Skapa och redigera fält](#) (på sidan 1075). Mer information om urvalslistan Avslagskod finns i [Avslagskod för kundämnen](#) (på sidan 1304).

Mappa ytterligare fält vid kundämniskonvertering

Användarna på företaget kan konvertera kundämnen till konton, kontakter och affärsmöjligheter. Om företaget använder Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition kan användarna även konvertera kundämnen till affärsregistreringar.

När användare konverterar kundämnen till konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- eller affärsregistreringsposter överförs vissa värden som standard till de nya posterna. Du kan dock utvidga den informationsmängd som överförs genom att mappa ytterligare fält, t.ex. anpassade fält.

Obs! Mappa inte webblänksfält för kundämniskonvertering. Webblänksfält innehåller inga data, utan skript för länkar som användarna kan klicka på för att utföra åtgärder. Innehållet i webblänksfält kan inte överföras till nya poster när ett kundämne konverteras.

När användare konverterar en kundämnespост överförs värdena i de mappade fälten enligt följande:

- När användare skapar nya konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- eller affärsregistreringsposter överförs värdena från de mappade fälten i kundämnespостen till de angivna fälten i den nya posten.
- När användare kopplar kundämnespостen till befintliga konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- eller affärsregistreringsposter som de väljer när kundämnet konverteras, ändras inte de fält som redan har värden i de befintliga posterna. Tomma fält uppdateras med värdet från det mappade kundämnescfältet.

Om anpassade fält och värden för urvalslistor

Du kan mappa urvalslistefält från kundämnespостen till textfält (långa eller korta) i konto-, kontakt-, affärsmöjlighets- och affärsregistreringsposter eller till ett urvalslistefält med identiska värden.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra proceduren måste din roll ha behörigheten Dataregler och tilldelning.

Så här mappar du ytterligare fält när du konverterar en kundämnespост

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på Dataregler och tilldelning.
- 3 Klicka på Mappning av kundämnescnvertering i sektionen Administration av kundämnescnvertering.
- 4 På sidan Mappning av kundämnescnvertering väljer du de fält som ska mappas.
- 5 Om du vill att mappningen ska återställas till standardinställningarna klickar du på knappen Standard i namnlistan.
- 6 Klicka på Spara.

Skapa layouter för kundämnescnverteringar

Du kan ange vilka alternativ användarna ska kunna välja när de konverterar kundämnen genom att skapa anpassade layouter för sidan Konvertera kundämne och sedan koppla layouterna till användarroller.

Obs! Om användarna ska konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsmöjligheter eller affärsregistreringar måste de ha lämpliga inställningar i sina åtkomstprofiler och roller. Mer information om

vilka inställningar som krävs för att konvertera kundämnen finns i [Inställningar för åtkomstprofil och roller för att konvertera kundämnen](#) (finns "[Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen](#)" på sidan 173).

I följande tabell visas de alternativ som du kan göra tillgängliga på sidan Konvertera kundämne.

Posttyp	Alternativ
Konto	Konvertera inte till konto Använd befintligt konto Skapa nytt konto automatiskt
Kontakt	Använd befintlig kontakt Skapa ny kontakt automatiskt
Affärsmöjlighet	Konvertera inte till aff.möjl. Skapa ny affärsm. automatiskt
Affärsregistrering	Skapa inte affärsregistrering Autoskapa affärsregistrering Obs! Affärsregistreringsalternativen kan endast användas om företaget använder Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Det finns en standardlayout som innehåller samtliga alternativ för konton, kontakter och affärsmöjligheter, men inga för affärsregistreringar. Du kan kopiera standardlayouten och sedan redigera kopian, men du kan inte redigera eller ta bort standardlayouten.

Beroende på vilka alternativ du gör tillgängliga för en posttyp påverkas posttypssektionerna på sidan Konvertera kundämne på följande sätt:

- Om du inte gör några av alternativen tillgängliga för en posttyp innehåller sidan Konvertera kundämne inte någon sektion för den posttypen.
- Om du endast gör alternativet Konvertera inte till konto tillgängligt för posttypen Konto visas inte sektionen Konton på sidan.
- Om du endast gör alternativet Konvertera inte till aff.möjl. tillgängligt för posttypen Affärsmöjlighet visas inte sektionen Affärsmöjlighet på sidan.
- (Endast för Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Om du gör enbart alternativet Skapa inte affärsregistrering tillgängligt för posttypen Affärsregistrering visas inte sektionen Affärsregistrering på sidan.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra proceduren som beskrivs i det här avsnittet måste din roll ha behörigheten Dataregler och tilldelning.

Så här skapar du en layout för kundämniskonvertering

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

- 2 I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på Dataregler och tilldelning.
- 3 I sektionen Administration av kundämniskonvertering klickar du på länken Layout för konvertering av kundämnen.
- 4 På listsidan för layout för kundämniskonvertering klickar du på Ny layout.
- 5 I Steg 1, Layoutnamn:
 - a Ange namnet på layouten.
 - b (Valfritt) Ange en beskrivning för layouten.
 - c Om du vill att layouten ska vara standardlayouten för alla användare markerar du kryssrutan Standardlayout för konvertering av kundämnen.

Obs! Som standard fungerar standardlayouten för kundämniskonvertering i Oracle CRM On Demand som företagets standardlayout för kundämniskonvertering om inte någon annan layout anges som standard. Om du skapar en annan layout och sedan markerar kryssrutan Standardlayout för den nya layouten kommer standardlayouten för kundämniskonvertering inte längre att vara standardlayouten. Standardlayouten för kundämniskonvertering är alltså företagets standardlayout endast när kryssrutan Standardlayout inte har markerats för någon annan layout. Kryssrutan Standardlayout för standardlayouten för kundämniskonvertering är emellertid alltid ommarkerad, även när den fungerar som standard.
- 6 I Steg 2, Välj åtgärder, markerar du posttypen som du vill välja åtgärder för (Konto, Kontakt, Affärsmöjlighet eller Affärsregistreringar) i sektionen Posttyper för konvertering av kundämnen. Klicka sedan på pilarna för att flytta åtgärder som du vill visa på sidan från sektionen Tillgängliga åtgärder för konvertering av kundämne till sektionen Valda åtgärder för konvertering av kundämne. Upprepa det här steget för alla posttyperna.
- 7 I Steg 3, Bekräfta, granskar du dina val. Om det behövs kan du gå tillbaka till Steg 2, Välj åtgärder och ändra dina val.
- 8 Klicka på slutför för att spara dina ändringar.

Avslagskod för kundämnen

När användare avslår ett kundämne måste de välja en avslagskod i fältet Avslagskod på sidan Avslå ett kundämne. Användarna kan också ange en beskrivning av orsaken till avslaget i fältet Avslagsorsak. Om en användare väljer värdet *Övrigt* i fältet Avslagskod blir fältet Avslagsorsak obligatoriskt och användaren beskriva varför kundämnet avslogs. I alla andra fall är fältet Avslagskod valfritt.

Ett antal värde finns som standard för fältet Avslagskod, men du kan ändra dem eller lägga till ytterligare värden i listan. Standardvärdena är följande:

- Tredjepartskontakt
- Kontakta inte igen
- Dubblett
- Kunde inte nå kontakten
- Olämplig kontakt

- Otillräckliga data
- Ogiltigt telefonnummer
- Ingen affärsmöjlighet
- Pågående affärsmöjlighet
- Övrigt
- Nyligen kontaktad (<30 dagar)
- Datapost/systemfel
- Äger redan produkten
- Målgruppskrit. ej uppfyllda

Information om hur du redigerar värden i urvalslistor finns i [Skapa och redigera fält](#) (på sidan 1075).

Obs! Även om du byter namn på värdet *Övrigt* blir fältet Avslagsorsak ett obligatoriskt fält när användaren väljer värdet med det nya namnet på sidan Avslå ett kundämne.

Ange inställningar för definition av prognoser

Med prognosfunktionen i Oracle CRM On Demand kan du automatiskt skapa försäljningsprognoser enligt valda inställningar. Prognoserna genereras automatiskt veckovis eller månadsvis. Alla prognoser som genereras sparas i arkivet så att du kan gå bakåt och analysera tidigare resultat.

Varje prognos utgör en ögonblicksbild av information om intäkter och potentiella intäkter för ett kvartal. Med hjälp av prognoser kan säljare och chefer bevaka försäljningsresultatet kvartalsvis jämfört med planerade kvoter, intäktsutfall och förväntade intäkter utifrån statusen på affärsmöjligheterna.

Deltagarna i prognoser väljs utifrån sin roll. Företagets rapporteringsstruktur och de roller som du väljer för deltagarna måste vara upplagda så att deltagarna summeras till en användare på högsta nivån. Normalt är den användaren företagets vice vd eller vd.

När du genererar en prognos får deltagarna information om att prognosen har skapats från Oracle CRM On Demand och är färdig att granskas genom att en avisering publiceras på Min hemsida under två dagar. Den perioden kan förlängas genom att uppdatera fältet Förfallodatum för aviseringen. Information om aviseringar finns i [Publicera företagsomfattande aviseringar](#) (på sidan 1051).

Bestämma prognostypen

Företaget kan basera sina prognoser på affärsmöjligheter, produkter, konton eller kontakter. Det finns fyra typer av prognoser:

- Affärsmöjlighetsprodukt
- Intäkt för affärsmöjlighet
- Kontointäkt
- Kontaktintäkt

Företaget kan generera flera prognostyper på de prognosdatum som ställts in för prognosgenerering. När du väljer inställningar för prognoser för företaget bestämmer du vilka prognostyper som hela företaget ska använda.

Obs! Varje prognostyp kräver att säljarna vidtar vissa åtgärder. Se till att förmedla vilka typer av prognoser som ska användas innan säljarna börjar skapa poster för affärsmöjligheter, konton och kontakter.

Prognoser för affärsmöjlighetsprodukter

Prognoser för affärsmöjlighetsprodukter rapporterar om produkterna som är länkade till en affärsmöjlighet. Prognossiffrorna för affärsmöjlighetsprodukter beräknas med hjälp av fälten Kvantitet, Intäkt och Förväntad intäkt för alla produkter som ägs av en prognosdeltagare och som har intäkter som är planerade att uppstå under prognosperioden. Intäkten för en produkt kan rapporteras vid ett tillfälle eller under flera perioder.

För prognoser över affärsmöjlighetsprodukter måste säljarna länka produkter till sina affärsmöjlighetsposter. Säljarna måste också fylla i kvantitet, inköpspris samt start- och avslutsdatum för att ange vilka produkter de vill ta med i prognoserna.

En affärsmöjlighetsrelaterad produktpost måste uppfylla följande villkor för att tas med i en prognos:

- Ha ett avslutsdatum som inträffar under prognosperioden.
- Ägas av en prognosdeltagare.

Viss ytterligare information måste anges för att en posts värden ska räknas in i företagets prognostiserade intäkt. Mer information finns i [Om affärsmöjligheter och prognoser](#).

Lägg upp en prognos över affärsmöjlighetsprodukter om ditt företag vill prognostisera en enstaka eller återkommande intäkt som är baserad på produkter.

Intäktsprognoser för affärsmöjligheter

Prognoser över affärsmöjlighetsintäkter rapporterar om den intäkt som noterats i affärsmöjlighetsposterna. Prognossiffrorna beräknas med hjälp av fälten Intäkt och Förväntad intäkt för alla affärsmöjlighetsposter där följande villkor gäller:

- Affärsmöjligheten har ett avslutsdatum som inträffar under prognosperioden
- Ett av följande stämmer:
 - Affärsmöjligheten ägs av en prognosdeltagare
 - En prognosdeltagare är en medlem i affärsmöjlighetsteamet och har en andel av affärsmöjlighetsintäkten som är större än noll procent (dvs. värdet i fältet Delningsprocent på sidan Team för affärsmöjlighet är större än noll).

Obs! För att intäkten för en affärsmöjlighet ska kunna delas mellan teammedlemmar måste kryssrutan **Aktivera delning av affärsmöjlighetsintäkt** vara markerad i företagsprofilen.

För prognoser över affärsmöjlighetsintäkter måste säljarna fylla i fälten Affärsmöjlighet, intäkt respektive Stängningsdatum för att ange vilka affärsmöjligheter de vill ta med i prognoserna. Alla länkade produkter ignoreras i prognosen.

Viss ytterligare information måste anges för att en posts värden ska räknas in i företagets prognostiserade intäkt. Mer information finns i [Om affärsmöjligheter och prognoser](#) (på sidan 218).

Lägg upp en prognos över affärsmöjlighetsintäkter om du vill prognostisera hela affärsmöjlighetsintäkten, oberoende av hur mycket intäkt som kommer från enskilda projekt.

Intäktsprognoser för konton och kontakter

Prognoser över intäkter från konton och kontakter rapporterar om den intäkt som listas i intäktsposter och som är länkade till konto- eller kontaktposter. Prognossiffrorna beräknas med hjälp av fälten Intäkt och Förväntad intäkt för de poster som uppfyller kriterierna för att tas med i prognosen. För att kunna inkluderas i prognosen måste en konto- eller kontaktintäktspost uppfylla följande villkor:

- Posten måste ägas av en prognosdeltagare.
- Posten måste ha statusen Öppen, Avvaktande eller Stängd.
- Fältet Prognos måste vara markerat för posten.
- Posten kan inte vara länkad till en affärsmöjlighet.
- Posten måste ha en intäkt som är planerad att uppstå under prognosperioden.

Intäkterna för ett konto eller en kontakt kan rapporteras vid ett tillfälle eller läggas upp så att de uppstår med tiden. För prognoser över intäkter från konton och kontakter måste användarna länka intäkter till sina konto- och kontaktposter. Användarna måste även uppdatera fälten Startdatum/Avslutsdatum, Status och Prognos för intäktsposten för att ange vilka produkter som de vill ta med i prognoserna.

Viss ytterligare information måste anges för att en posts värden ska räknas in i företagets prognostiserade intäkt. Mer information om detta finns i [Bevaka intäkter baserat på konton](#) (på sidan 195) och [Bevaka intäkter baserat på kontakter](#) (på sidan 210).

Lägg upp en prognos för intäkter från konton eller kontakter om företaget vill prognostisera enstaka eller återkommande intäkter.

Välja prognosens varaktighet

Du kan konfigurera prognoser så att intäktsprognoser visas för upp till fyra kvartal. Med funktionen för utökade prognoser kan du visa en prognos för innevarande kvartal och för upp till tre efterföljande kvartal.

Prognoslängden är som standard inställd på ett kvartal (vilket innebär att bara det aktuella kvartalet inkluderas i prognosen). När du ändrar längden så att flera kvartal inkluderas, tas såväl innevarande kvartal som framtida kvartal med. Om du till exempel väljer en prognos för två kvartal kommer prognosen att omfatta innevarande kvartal och nästa kvartal.

Välja prognosroller

När du definierar prognosen väljer du vilka roller som ska ingå. När du lägger till en roll i en prognosdefinition ingår alla användare med den rollen i prognosen.

Användarinställningar och prognoser

De användare som du har för avsikt att inkludera i företagets prognoser måste vara korrekt upplagda. Deras användarposter måste uppfylla följande villkor:

- Posten måste ha ett giltigt värde i fältet Roll.

- Posten måste ha ett giltigt värde i fältet Rapporterar till.
- Statusen för användaren måste vara inställd på Aktiv såvida du inte väljer att tillåta prognoser för inaktiva användare.

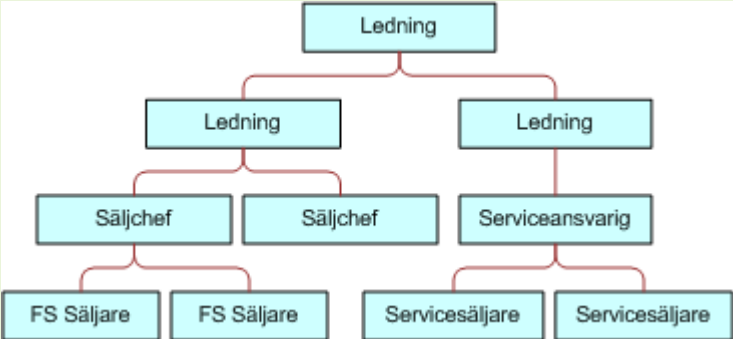
Varning! Om någon av användarna som ingår i en prognos är felaktigt inställd kommer hela prognosen att bli fel.



Exempel på rapporteringsstruktur och prognosroller

Om du vill generera prognoser måste företagets rapporteringsstruktur vara rätt upplagd. Prognoshierarkin bygger på rapporteringshierarkin på sidan Användarhantering. Alla prognosdeltagare utom användaren på högsta nivå måste rapportera till en annan prognosdeltagare, så att alla enskilda prognoser summeras till en företagsomfattande prognos. Om fältet Rapporterar till är tomt för fler än en användare, eller om en chef med direkt underställda prognosdeltagare har statusen Inaktiv, kommer prognosen att bli fel.

Obs! Om det inte går att generera en prognos på grund av problem med rapporteringsstrukturen får den primära kontakten (som anges i företagsprofilen) en avisering via e-post från kundsupport. När rapporteringsstrukturen har korrigerats och prognosen har uppdaterats genereras prognosen automatiskt samma natt, även om det inte är den normala prognosnatten.

Följande tabell innehåller kombinationer av rapporteringsstruktur och deltagarroller som fungerar respektive inte fungerar vid generering av prognoser.

För den här rapporteringsstrukturen	fungerar prognosen eller inte	Eftersom
	fungerar ihop med den här rollkombinationen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Ledning ■ Säljchef ■ Fältsäljare 	Deltagarna summeras till en deltagare på högsta nivån.
	fungerar inte ihop med den här rollkombinationen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Säljchef ■ Fältsäljare 	Deltagarna summeras inte till en deltagare, de summeras till två säljchefer.
	fungerar inte ihop med den här rollkombinationen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Ledning ■ Fältsäljare 	Fältsäljarna summeras till en säljchef som inte är prognosdeltagare.

För den här rapporteringsstrukturen	fungerar prognosen eller inte	Eftersom
	fungerar ihop med den här rollkombinationen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Ledning ■ Säljchef ■ Fältsäljare 	Deltagarna summeras till en deltagare.
	fungerar inte ihop med den här rollkombinationen: <ul style="list-style-type: none"> ■ Ledning ■ Säljchef ■ Fältsäljare 	Två deltagare rapporterar inte till någon alls. Det är bara en prognosdeltagare (på högsta nivå i strukturen) som inte behöver rapportera till någon.

Ta med inaktiva användare i prognoser

Prognoser kan innefatta såväl inaktiva användare som aktiva. När du lägger upp en prognosdefinition anger du huruvida inaktiva användare ska tas med i prognoserna.

Tillåta att chefer skickar prognoser för sina närmast underställda

När du lägger upp prognosdefinitionen kan du ange huruvida chefer automatiskt kan skicka prognoser för sina närmast underställda när de skickar sina prognoser.

Prognoser och anpassade räkenskapskalendrar

När anpassade räkenskapskalendrar används skapas prognoserna av företagets anpassade räkenskapskalenderdefinition. Därför justeras prognosperiodmånaderna till månaderna i den anpassade räkenskapskalendern.

Företagsadministratören måste skapa en post för en anpassad räkenskapskalender för varje år där du vill skapa prognoser i Oracle CRM On Demand. Om ett tillräckligt antal kalendrar för prognosperioden inte har skapats kan inte prognosserien skapas.

Obs! Om det inte går att skapa prognoser på grund av för få kalendrar får den primära kontakten (anges i företagsprofilen) en avisering från kundsupport. När räkenskapskalenderposterna har skapats och prognosdefinitionen har uppdaterats skapas prognosen automatiskt samma natt, även om det inte är den vanliga prognosnatten.

I nedanstående procedur beskrivs hur du anger prognosdefinitionen.

Så här ställer du in prognosdefinitionen

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.
- 3** Under sektionen Prognosadministration klickar du på länken Prognos, definition.
- 4** På sidan Prognos, definition klickar du på Uppdatera.
- 5** I steg 1, Välj prognostyper, markerar du kryssrutan Aktiv för varje prognostyp som du vill generera.
Företaget kan prognostisera försäljningsintäkter som är baserade på affärsmöjlighetsprodukter, affärsmöjlighetsintäkt, kontointäkt och kontaktintäkt.
- 6** I steg 2, Välj prognosfrekvens:
 - a** I fältet för prognosens varaktighet väljer du varaktigheten.
Obs! Räkenskapskalenderinställningarna du har valt till företaget bestämmer hur långt varje kvartal är. Varaktighetens startdatum och slutdatum beräknas enligt startdatumet för räkenskapskalendern och kalendertypen i företagsprofilen. Räkenskapskalendertypen Anpassad räkenskapskalender, startdatumet och slutdatumet baseras på räkenskapskalendern som företagsadministratören har definierat.
 - b** I fältet Skapa ögonblicksbild för prognos varje, anger du hur ofta ögonblicksbilden för prognosen ska skapas.
Du kan välja vecko- eller månadsbaserade prognoser.
Obs! Om du väljer Månad avgör företagets valda typ av räkenskapskalender hur lång en månad är.
 - c** I fältet Dag för ögonblicksbild för prognos, väljer du den dag i månaden eller veckan som ögonblicksbilden ska skapas.
Prognoser genereras när den valda dagen inleds (dvs. en minut över midnatt) i den tidszon där värданläggningen ligger. Om du har valt månatliga prognoser och den aktuella månaden inte innehåller den dag då prognosen ska genereras, justeras ögonblicksbilden så att en prognos genereras den sista dagen i månaden. Om Dag för ögonblicksbild för prognos har ställts in på den 30:e och den aktuella månaden är februari justeras ögonblicksbilden så att prognosen genereras den 28:e.
- 7** I steg 3, Välj prognosroller:
 - a** Lägg till rollerna för de användare som ska delta i prognosen i området för prognos, roller. Klicka på pilarna för att flytta roller till listan med prognosroller.
 - b** Om du vill tillåta prognoser för inaktiva användare markerar du kryssrutan Tillåt prognoser för inaktiva användare.
 - c** Om du vill tillåta att chefer automatiskt skickar prognoser för sina närmast underställda markerar du kryssrutan Skicka teamprognoser automatiskt när chef skickar.

8 Klicka på Slutför.

9 På sidan Prognos, definition kontrollerar du prognosuppgifterna genom att gå igenom frekvensen och dagen för ögonblicksbilden, nästa datum för prognoserier och listan över prognosdeltagare.

Varning! När du har lagt upp din prognosdefinition kommer vissa ändringar du gör i användarposter eller räkenskapskalendrar att göra att du måste uppdatera inställningarna för prognosdefinitionen. Mer information finns i [Uppdatera definition av prognoser](#) (på sidan 1311).

Uppdatera definition av prognoser

Uppdatera företagets prognosdefinition när du vill ändra hur ofta prognoserna görs, lägga till och ta bort roller och så vidare. Dessutom måste du uppdatera prognosdefinitionen när vissa ändringar görs i användarposter eller om räkenskapskalendern ändras.

Du måste uppdatera prognosdefinitionen när någon av följande ändringar görs:

- Namnet i fältet Rapporterar till i användarposter i prognosen ändras.

I detta fall måste du uppdatera prognosdefinitionen så här:

- Om rollen som har kopplats till den nya chefen inte ingår i prognosdefinitionen måste du lägga till rollen i definitionen.
- Om rollen som har kopplats till den nya chefen ingår i prognosdefinitionen måste du uppdatera definitionen för att den nya rapporteringsstrukturen ska återspeglas i framtida prognoser.

Obs! Prognoshierarkin måste innefatta samtliga deltagares chefer utom för den person som är på den högsta nivån.

- Användare som ingår i prognoshierarkin avaktiveras.

När en medarbetare slutar på företaget måste du ändra statusen till Inaktiv. Om den inaktiva användaren var chef i prognoshierarkin måste alla användarposter för prognosdeltagare som rapporterade till chefen uppdateras.

I detta fall måste du uppdatera prognosdefinitionen så här:

- Om rollen som har kopplats till den nya chefen inte ingår i prognosdefinitionen måste du lägga till rollen i definitionen.
- Om rollen som har kopplats till den nya chefen ingår i prognosdefinitionen måste du uppdatera definitionen för att den nya rapporteringsstrukturen ska återspeglas i framtida prognoser.

Obs! Om prognosdefinitionen tillåter prognoser för inaktiva användare behöver du inte uppdatera definitionen när en prognosdeltagare avaktiveras.

- Användare läggs till eller tas bort från de roller som ingår i prognosdefinitionen.

I detta fall behöver du bara uppdatera prognosdefinitionen så att ändringarna tas med.

- Ändringar görs i räkenskapskalendern.

I detta fall behöver du bara uppdatera prognosdefinitionen så att ändringarna tas med.

Obs! Du måste uppdatera prognosdefinitionen när en ändring av räkenskapskalendern görs, oavsett vilken typ av räkenskapskalender företaget använder (standard eller anpassad).

Obs! När någon av ändringarna som beskrivs här görs i Oracle CRM On Demand visas inte ändringarna i de genererade prognoserna förrän prognosdefinitionen uppdateras.

I nedanstående procedur beskrivs hur du uppdaterar prognosdefinitionen.

Så här uppdaterar du prognosdefinitionen

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.
- 3** Under sektionen Prognosadministration klickar du på länken Prognos, definition.
- 4** På sidan Prognos, definition klickar du på Uppdatera.
- 5** I steg 1: Välj prognostyper, gör du eventuella ändringar.
- 6** Klicka på steg 2: Välj prognosfrekvens.
- 7** Gör eventuella ändringar i steg 2, Välj prognosfrekvens.
- 8** Klicka på steg 3: Välj prognosroller.
- 9** Gör eventuella ändringar i steg 3, Välj prognosroller.
- 10** Klicka på Slutför.

Prognosdefinitionen uppdateras automatiskt och en översikt över definitionen, inklusive den uppdaterade listan med prognosdeltagare, visas på sidan för prognosdefinition.

Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar

Du kan skapa en anpassad försäljningsmetod som speglar kraven och komplexiteten för er försäljning och ger säljarna vägledning när de arbetar med affärer i olika säljsteg.

Du kan justera informationen om säljsteg så att den passar företagets försäljningsprocess och affärsverksamhet. När användarna skapar och uppdaterar affärsmöjligheter väljer de ett säljsteg som motsvarar hur långt affärsmöjligheten har kommit i försäljningsprocessen. Varje säljsteg är kopplat till en procentsats. Den informationen används till rapporter och prognoser, inklusive beräkningar av pipeline, förväntad intäkt och stängd intäkt.

När du anpassar säljstegsvärdena kan du göra följande:

- Byta namn på säljstegen
- Lägga till eller ta bort säljsteg
- Ändra ordningsföljden på säljstegen
- Ändra de procentsatser för sannolikhet som är knutna till säljstegen

Om säljprocesser

I vissa försäljningssammanhang behövs bara en säljprocess med en uppsättning säljsteg. Andra sammanhang är mer komplicerade och där kan det krävas flera säljprocesser med särskilda säljsteg för respektive process. Innesäljare kan till exempel följa en annan säljprocess än säljarna ute på fältet.

Det kan också hända att säljarna behöver följa olika säljprocesser för olika typer av affärsmöjligheter. När säljarna till exempel säljer utrustning kanske de behöver följa en längre säljprocess i flera steg, medan processen kan vara kortare och bestå av färre steg när de säljer ett serviceavtal.

Om du gör försäljningsmetodikerna mer detaljerad kan du definiera grupper av säljsteg som säljprocesser och länka varje process till något av följande:

- Typ av affärsmöjlighet
- Användarroll

På så sätt kan du anpassa säljprocessen (och säljstegen i respektive process) efter olika typer av affärsmöjligheter och olika användarroller.

Exempel: En säljare skapar en ny affärsmöjlighet. När hon registrerar information om affärsmöjligheten väljer hon Service bland alternativen för typ av affärsmöjlighet. Det gör att lämplig säljprocess för affärsmöjligheten visas i applikationen.

Obs! Den säljprocess som är baserad på typen av affärsmöjlighet åsidosätter den standardsäljprocess som är baserad på användarens roll. Med andra ord tilldelas en affärsmöjlighet som skapas den säljprocess som är standard för användarens roll. Om användaren sedan väljer en typ av affärsmöjlighet som har en annan säljprocess används den process som gäller för den valda typen av affärsmöjlighet.

Om säljstegskategorier

Du kan också ställa in säljstegskategorier, till exempel steg 1, 2 och 3, som du kan koppla till specifika säljsteg i olika säljprocesser. När du måste konsolidera information från olika processer kan du skapa rapporter med hjälp av säljstegskategorierna och få en rättvisande bild av din pipeline i alla affärsmöjlighetstyper och roller.

Om handledning för försäljningsprocess

Du kan även använda handledningen för försäljningsprocessen som vägledning för teamet genom att fylla i den information som behövs korrekt i varje säljsteg. Handledningen för försäljningsprocesser innehåller särskilda steg som användarna ska följa samt användbar information i form av dokument, mallar och information om konkurrenter. Du kan även se till att information samlas in baserat på hur affärsmöjligheterna utvecklas i försäljningscykeln. När en affärsmöjlighet sparas kan du dessutom ange att vissa uppgifter ska skapas automatiskt och visas i användarnas uppgiftslista.

När du använder handledningen för försäljningsprocesser kan du även göra följande:

- Lägga till information för varje säljsteg som medarbetarna har tillgång till via knappen Handledare.
- Ställa in krav för varje säljsteg, exempelvis fält som måste fyllas i. Dessa fungerar som förutsättningar för att affärsmöjligheten ska kunna sparas i nästa steg.
- Ställa in automatiserade uppgifter som genereras när medarbetarna sparar sina affärsmöjligheter i olika säljsteg.

Om du ändrar namn på säljstegen när systemet har installerats behåller alla befintliga poster sina tilldelade säljsteg tills du uppdaterar dem manuellt.

Obs! Om du vill ändra standardvärdena i urvalslistan för fältet Sannolikhet % måste du redigera det fältet via sidan Affärsmöjligheter, fältinställningar (se [Ändra värden i urvalslistor](#) (på sidan 1087)).

När du ställer in försäljningsmetodiken bör du följa den här allmänna processen:

- 1 Ställ in säljstegskategorierna (om du har fler än en säljprocess).
- 2 Lägg upp försäljningsprocessen (eller processerna).
- 3 Lägg upp säljstegen för respektive försäljningsprocess.
- 4 Lägg upp handledningsfunktionen för säljstegen.

Innan du börjar:

- För att utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att definiera säljsteg.
- Om du vill tilldela en försäljningsprocess baserat på fältet Affärsmöjlighetstyp ska du se till att värdena i urvalslistan är de som du vill använda. Standardvärdena för affärsmöjlighetstypen är Förnyelse och Ny affär. Information om hur du anpassar värden i urvalslistor finns i [Ändra värden i urvalslistor](#) (på sidan 1087).

Se även till att fältet Affärsmöjlighetstyp visas i sidlayouten för varje roll som du vill använda det för. Information om hur du gör finns i [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090).

Så här ställer du in en säljstegskategori (valfritt)

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.
- 3 I sektionen Säljmetod klickar du på länken Försäljningskategorier.
- 4 I listan Översättningsspråk väljer du företagets huvudspråk.
- 5 Klicka på Ny på sidan Säljstegskategorier när du vill skapa en ny kategori eller välj Redigera på postnivåmenyn för säljstegskategorin du vill ändra.
- 6 Fyll i den nödvändiga informationen på redigeringsidan för säljstegskategorier eller sidan Ny säljstegskategori.

Fält	Beskrivning
Stegkategori	Namnet på säljstegskategorin.
Ordning	Hur säljstegskategorierna visas i Oracle CRM On Demand Answers.

Fält	Beskrivning
Markera för översättning	<p>(Valfritt) Markera kryssrutan Markera för översättning om du vill ange att ett uppdaterat (inte nytt) namn behöver översättas till andra språk som är aktiverade för ditt företag.</p> <p>När du lägger till ett nytt namn på en försäljningsstegskategori är kryssrutan Markera för översättning skrivskyddad. Nya namn som du lägger till visas automatiskt (utan parentes och med svart text) på de andra aktiverade språken.</p> <p>Om du markerar kryssrutan Markera för översättning när du uppdaterar namnet på en försäljningsstegskategori visas det uppdaterade namnet i urvalslistorna för de andra aktiverade språken (med blå text och parenteser) tills du manuellt fyller i översättningarna. Med hjälp av den blå texten kan du hålla reda på vilka termer som måste översättas.</p> <p>Om du inte markerar kryssrutan Markera för översättning visas inte det uppdaterade namnet på de andra språken och de andra språken påverkas inte av de ändringar som du gör på den här sidan.</p>

- 7** Spara posten.
- 8** Så här anger du en översättning av den nya säljstegskategorin manuellt:
 - a** Välj ett språk i listan Översättningsspråk.
 - b** Klicka på länken Redigera för säljstegskategorin.
 - c** Skriv översättningen i lämpligt kategorifält och klicka på Spara.

Så här lägger du upp en försäljningsprocess:

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.
- 3** I sektionen Säljmetod klickar du på länken Försäljning, processer.
- 4** I listan Översättningsspråk väljer du företagets huvudspråk.
- 5** Klicka på Ny på sidan Säljprocess, lista när du vill skapa en ny säljprocess eller välj Redigera på postnivåmenyn för säljprocessen du vill ändra.
- 6** Fyll i den nödvändiga informationen på sidan Redigera säljprocess.

Fält	Beskrivning
Standardsäljprocess	Företagets standardsäljprocess. Om ingen annan säljprocess har tilldelats din användarroll eller typen av affärsmöjlighet för posten används den här säljprocessen.

Fält	Beskrivning
Markera för översättning	(Valfritt) Markera kryssrutan Markera för översättning om du vill ange att ett uppdaterat (inte nytt) namn behöver översättas till andra språk som är aktiverade för ditt företag.

- 7** Klicka på Spara.
- 8** Så här länkar du säljprocessen till ett värde i fältet Affärsmöjlighetstyp:
 - a** På sidan Säljprocess, lista klickar du på det säljprocessnamn som du vill länka.
 - b** I namnlisten Associerad affärsmöjlighet, typer klickar du på Lägg till.
 - c** Välj typen av affärsmöjlighet och klicka på Spara.

Obs! Du kan bara länka en säljprocess till varje typ av affärsmöjlighet. När du har gjort det tas värdet på den typen av affärsmöjlighet bort från urvalslistan och går inte att välja för andra säljprocesser. Det gör att du inte kan länka mer än en säljprocess till en typ av affärsmöjlighet.

När medarbetarna har poster med fältet Affärsmöjlighetstyp innesällt på ett värde som motsvarar det värde som du har valt ser de säljstegen för den säljprocessen.
- 9** Så här anger du en översättning av den nya säljprocessen:
 - a** Gå tillbaka till sidan Säljprocess, lista.
 - b** Välj ett språk i listan Översättningsspråk.
 - c** Klicka på länken Redigera för säljprocessen.
 - d** Skriv översättningen i lämpligt säljprocessfält och klicka på Spara.
- 10** Så här väljer du den säljprocess som ska användas som standard:
 - a** Klicka på länken Säljprocess för processen du vill använda som standard på sidan Säljprocess, lista.
 - b** Klicka på Redigera.
 - c** Markera kryssrutan Standardsäljprocess.
 - d** Spara posten.

Obs! Den här säljprocessen visas för poster eller roller som inte har någon annan länkad säljprocess.

Så här lägger du upp säljsteg för en säljprocess:

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

- 2 I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.
- 3 I sektionen Säljmetod klickar du på länken Försäljning, processer.
- 4 På sidan Säljprocess, lista klickar du på länken Säljprocessnamn.
- 5 Så här lägger du upp ett säljsteg:
 - a Klicka på Ny i namnlisten till säljsteget när du vill skapa ett nytt säljsteg eller välj Redigera på postnivåmenyn för säljsteget du vill ändra.
 - b På sidan Säljsteg, redigera fyller du i nödvändig information.

Fält	Beskrivning
Standardsannolikhet	Den procentsats som avspeglar hur säker du är på att affären kommer att avslutas med den angivna intäkten på det angivna avslutsdatumet. Sannolikheten justeras automatiskt baserat på i vilket säljsteg affärsmöjligheten befinner sig. Användarna kan manuellt åsidosätta det här värdet. Viktigt! Lägg inte upp några andra säljsteg med sannolikheter som är 0 eller 100 procent utom dem som har statusvärdena Stängd/Förlust och Avslutad/vunnen. Om du ändrar urvalslistor som används internt i Oracle CRM On Demand kan det inverka negativt på applikationens standardfunktioner.
Ordning	Ordningen på säljstegen som visas i urvalslistan. Om du lägger till ett säljsteg måste du ändra ordningstalet på alla efterföljande säljsteg. Om du gör det kan du vara säker på att informationen i listrutan Säljsteg på affärsmöjlighetssidorna visas i rätt ordning.
Markera för översättning	(Valfritt) Markera kryssrutan Markera för översättning om du vill ange att ett uppdaterat (inte nytt) namn behöver översättas till andra språk som är aktiverade för ditt företag.
Stegkategori	Namnet på säljstegskategorin som säljsteget ingår i.

- 6 Spara posten.
- 7 Så här anger du en översättning av det nya säljsteget manuellt:
 - a Klicka på Visa fullständig lista i sektionen Säljsteg på sidan Säljprocess, detalj.
 - b Välj språk i fältet Översättningsspråk på sidan Säljsteg.
 - c Klicka på länken Redigera för säljsteget.
 - d Skriv översättningen i lämpligt säljstegsfält och klicka på Spara.
- 8 Spara posten.

Så här lägger du upp handledningsfunktionen för säljstegen:

- 1** Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2** I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.
- 3** I sektionen Säljmetod klickar du på länken Försäljning, processer.
- 4** I listan Översättningsspråk väljer du företagets huvudspråk.
Om du inte väljer företagets huvudspråk visas inte kryssrutan Markera för översättning och översatta termer som du lägger till markeras inte i applikationen.
- 5** På sidan Säljsteg, lista klickar du på den säljstegslänk (i kolumnen Säljsteg) som du vill ställa in handledningsinformation för.
- 6** Så här gör du ett fält obligatoriskt för det här säljsteget:
 - a** I namnlistan Ytterligare begärda fält klickar du på knappen Nytt.
 - b** Välj fältet i listan på sidan Redigera övriga obligatoriska fält.
 - c** Läs igenom tipsen för registrering av standardvärden som visas på skärmen och ange sedan det värde som du vill använda som standard (valfritt).
När du anger ett standardvärde läggs standardvärdet endast till posten om fältet är tomt. Om posten till exempel redan har ett värde i fältet Intäkt ändras inte det värdet även om du anger ett standardvärde för fältet Intäkt här.
 - d** Spara posten.
- 7** Så här lägger du till riktlinjer för säljsteget som medarbetarna ska följa, till exempel mål och milstolpar som ska uppnås under säljsteget:
 - a** I namnlistan Processhandledningssteg klickar du på knappen Nytt.
 - b** Ange en siffra som visar i vilken ordning informationen ska visas på sidan Redigera processhandledningssteg.
När medarbetarna klickar på knappen Handledare från sina affärsmöjlighetsposter kan de se de första tio delstegen. Om du lägger till fler än tio steg kan medarbetarna visa hela listan genom att klicka på länken Visa fullständig lista.
 - c** Markera kryssrutan Markera för översättning om du vill markera att informationen ska översättas.
 - d** Spara posten.
När medarbetarna klickar på knappen Handledare på en affärsmöjlighetspost som har det här säljsteget visas informationen på sidan Säljprocess, handledning.
- 8** Så här lägger du till en bilaga eller en webbadress för att medarbetarna ska kunna komma åt lämpliga resurser för säljsteget:
 - a** I namnlistan Användbara resurser klickar du på Lägg till bilaga eller Lägg till webbadress.

b På redigeringssidan för bilagan eller webbadressen fyller du i önskad information.

c Spara posten.

När medarbetare klickar på knappen Handledning i sina affärsmöjlighetsposter visas listan över bilagor eller URL:er som är kopplade till säljsteget på deras handledningssida.

9 Så här definierar du uppgifter som skapas automatiskt när medarbetarna uppdaterar ett säljsteg:

a I namnlisten Automatiserade uppgifter klickar du på knappen Ny.

b På sidan Automatiserade uppgifter, redigera fyller du i önskad information.

Den information som du sparar här fungerar som mall för alla uppgifter. Den nyss skapade uppgiften länkas till affärsmöjligheten och visas på detaljsidan för affärsmöjligheten samt på lämpliga aktivitetslistor.

Obs! Du måste ange ett tal i fältet Förfallodatum för att ange hur många dagar efter att uppgiften har skapats som den förfaller. Om uppgiften till exempel skapas den 6 december och du skriver 10 här som förfallodatum visas uppgiften som förfallen i medarbetarens uppgiftslista den 16 december.

Följande gäller för ägare:

- Uppgiften skapas för alla användare som har den roll som du väljer.
- Om ingen användare uppfyller teamrollen för konton tilldelas uppgiften affärsmöjlighetens ägare.

c Spara posten.

Anpassa företagets branschlista

Bransch är ett urvalslistefält i kontoposter. Det används för att bevaka kontots affärstyp. Du kan lägga till och ta bort branscher eller ändra visningsnamnet för branscher i listan. Detta gör att du kan justera branschurvalslistan så att den passar terminologin som ditt företag använder sig av.

Obs! Du kan lägga till ett obegränsat antal branscher i listan.

Så här anpassar du företagets branschlista

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I sektionen Affärsprocesshantering klickar du på länken Dataregler och tilldelning.

3 Klicka på länken Branschdefinition i sektionen Branschdefinition.

4 I listrutan Översättningsspråk väljer du företagets huvudspråk.

Om du inte väljer företagets huvudspråk visas inte kryssrutan Markera för översättning, och översatta termer som du lägger till markeras inte i applikationen.

5 Fyll i informationen på sidan Bransch, redigera.

Obs! Branschens SIC-kod är ett av fälten på sidan Bransch, redigera. SIC-systemet (Standard Industrial Classification) är en serie sifferkoder som klassificerar alla företag utifrån vilken typ av produkter eller tjänster de tillhandahåller. Företag som är aktiva inom samma verksamhetsområde tilldelas, oavsett storlek eller ägandetyper, samma SIC-kod. SIC-koderna togs fram för att främja insamling, tabellering och analys av data underlätta jämförelser i statistiska analyser.

- 6 Så här fyller du i översättningen av den nya branschen:
 - a Välj språket i listrutan Översättningsspråk.
 - b Skriv översättningen i visningsnamnsfältet och klicka på Spara.
- 7 Spara posten.

Datahanteringsverktyg

I sektionen Datahanteringsverktyg på administratörshemsidan kan du utföra följande uppgifter:

- Importera och exportera företagsinformation. Mer information finns i [Import- och exportverktyg](#) (på sidan 1320).
- Visa begäran om batchborttagning. Mer information finns i [Kösida för batchborttagning](#) (finns "Sidan Batchborttagningskö" på sidan 1503).
- Visa begäran om batchgrupptilldelningar. Mer information finns i [Kösida för batchgrupptilldelningar](#) (finns "Sidan Kö för gruppbatchtilldelning" på sidan 1504).
- Skapa och administrera köerna för integreringshändelser. Mer information finns i [Om integreringshändelser](#) (finns "Om integreringshändelser" på sidan 1505).

Import- och exportverktyg

Flera verktyg finns tillgängliga på sidan Import- och exportverktyg. De utökar import- och exportfunktionerna i Oracle CRM On Demand:

- **Importassistenten.** Mer information finns i [Importassistenten](#) (finns "Importassistent" på sidan 1487).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Mer information finns i [Klientverktyget Oracle Data Loader On Demand](#) (på sidan 1497).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Mer information finns i [Klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand](#) (på sidan 1502).
- **Oracle Web Services.** Mer information finns i [Integrering av webbtjänster](#) (finns "Integration av webbtjänster" på sidan 1498).

Mer information om hur du väljer en lämplig importmetod finns under 1089184.1 (artikel-id) i My Oracle Support.

Importprocessen består av följande steg:

- [Förbereda för dataimport](#) (på sidan 1363)

- [Importera data](#) (på sidan 1488)
- [Granska importresultat](#) (på sidan 1492)

Du kan också exportera data från Oracle CRM On Demand till CSV-filer. Mer information om export av filer finns under följande avsnitt:

- [Exportera data](#) (på sidan 1494)
- [Granska exportresultat](#) (på sidan 1496)

Innan du börjar:

- För att importera data måste rollen antingen inkludera behörighet för import av administration eller marknadsföring. Om du har behörighet för att importera administration kan du importera alla posttyper samtidigt som behörighet för import marknadsföring kan du bara importera konton, kontakter och kundämnen.
- Om en användare vill importera upp till 2000 kontakter måste du aktivera behörigheten Personlig import för användarens roll. Behörigheten ger större kontroll över användarens dataimport. Mer information om roller finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).
- Läs igenom hela den här sektionen och gå igenom snabbutbildningsguiden om import av poster för att få ytterligare information om import (bästa praxis).

Varning! Det går inte att ångra en import av poster eller ta bort flera poster samtidigt. Därför bör du träna på importproceduren med en fil på 5–10 poster för att inte behöva rensa upp bland data efteråt. Om företaget importerar ett stort antal poster kan du behöva en utbildningssession om dataimport eller kontakta kundtjänst. Om du vill ha information om de här resurserna klickar du på länken Utbildning och support som finns i överkanten på varje sida i Oracle CRM On Demand.

- För att exportera data måste din roll ha behörighet att administrera export.

Du kan importera data från CSV-filer (kommaavgränsat värde) om du vill skapa poster automatiskt i Oracle CRM On Demand. Varje CSV-fil måste vara mindre än 20 Mbyte i storlek. Om du vill minska filstorleken kan du antingen dela upp posterna i flera filer eller minska mängden data genom att ta bort kolumnerna som du inte vill importera. Du kan visa ett exempel på en CSV-fil i Oracle Data Loader On Demand Guide.

I den här tabellen beskrivs vilka typer av poster som du kan skapa genom att importera data och hur många poster som du kan importera varje gång som du kör importprocessen.

Posttyp	Postgräns för varje import
Konto	30000
Kontoteam	50000
Bokning	30000
Bokningskontakt	50000
Bokningsanvändare	50000
Tillgång	80000
Kontakt (Admin)	30000
Kontaktteam	50000

Posttyp	Postgräns för varje import
Kampanj	50000
Kampanjmottagare	50000
Affärsregistreringar	30000
Kundämne	30000
Anteckning	50000
Affärsmöjlighet	30000
Affärsmöjlighetsprodukt	80000
Produkt	80000
Produktkategori	30000
Egenskap	30000
Lösning	50000
Serviceärende	30000
Uppgift	30000
Uppgiftskontakt	50000
Uppgiftsanvändare	50000
Användare	500
Fordonskontakt	50000

Beroende på vilken branschspecifik lösning du har infört kan följande poster göras tillgängliga för import:

Posttyp	Postgräns för varje import
Tilldelning	30000
Ansökan	30000
Affärsplan	30000
Skadeståndskrav	30000
Kontaktroll	50000
Kontakt, delstatslicens	30000
Försäkringsskydd	30000
Anpassade objekt	30000
Skada	30000

Posttyp	Postgräns för varje import
Återförsäljare	80000
Affärsregistrering	30000
Finansiellt konto	30000
Innehavare av finansiellt konto	30000
Innehav på finansiellt konto	30000
Finansiell plan	30000
Finansiell produkt	30000
Finansiell transaktion	30000
Lagerkontrollrapport	30000
Lagerperiod	30000
Inblandad part	30000
Försäkringsegendom	30000
Finansieringsbegäran	30000
Meddelandeplan	30000
Meddelandeplan, objekt	30000
Objektsrelation för meddelandeplan	30000
Meddelandesvar	30000
Mål	30000
Partner	30000
Plankonto	30000
Plankontakt	30000
Affärsmöjlighetsplan	30000
Försäkring	30000
Försäkringsinnehavare	30000
Portfölj	30000
Prislista	30000
Prislisterad	30000
Prov, friskrivningsklausul	30000

Posttyp	Postgräns för varje import
Provinventering	30000
Provparti	30000
Provtransaktion	30000
Signatur	30000
Produkt med särskild prissättning	30000
Begäran om särskild prissättning	30000
Transaktionsobjekt	30000
Fordon	80000

Om länder och adressmappning

I följande tabell visas:

- Värden i urvalslistan för fältet Land i Oracle CRM On Demand

Värdena i urvalslistan för fältet Land i Oracle CRM On Demand går inte att redigera. Om du vill få med alla data när du importerar dina filer ska du se till att länderna stämmer exakt överens med de tillåtna namnen även vad gäller punkter och stora respektive små bokstäver. Annars importeras inte informationen.

Obs! Eftersom värdena i urvalslistan Land har en gräns på 30 tecken kapas vissa namn som överskrider den gränsen.

- Mappningar av adresser per land

Vid import av data måste du skapa kolumner för vart och ett av de nio adressfält som används i Oracle CRM On Demand. I tabellen nedan visas hur du ska mappa adressfälten för respektive land till lämpliga fält i Oracle CRM On Demand. En korrekt mappning gör att alla data i dina filer läsas in till rätt fält i applikationen.

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	Adress 1	Address2	Address3	Ort	Län	Delstat (USA)	Postnummer	Provins	Box/sorterin
USA	8	Nummer/gata	Adress 2	Adress 3	Ort	Län	Delstat (USA)	Postnummer		

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	Adress 1	Address2	Address3	Ort	Län	Delstat (USA)	Postnummer	Provins	Box/sorterings
Afghanistan	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Albanien	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Algeriet	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Amerikanska Samoa	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Andorra	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Angola	4	Gata/nummer	Adress 2		Ort					
Anguilla	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Antigua och Barbuda	4				Ort				Ö	Box
Argentina	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Armenien	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Aruba	5	Nummer/gata	Adress 2	Våning	Ort					
Ascension	5	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Australien	6	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Delstat	
Österrike	5	Gata/Nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Azerbajdzjan	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Bahamas	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Ö-kod	Ö	
Bahrain	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	Adress 1	Address2	Address3	Ort	Län	Delstat (USA)	Postnummer	Provins	Box/sortering
Bangladesh	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Barbados	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Vitryssland	6	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		Sortering
Belgien	6	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		Sortering
Belize	5	Nummer/gata	Adress 2	Våning	Ort					
Benin	4				Ort			Box		Sortering
Bermuda	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Bhutan	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Bolivia	4	Gata/nummer	Adress 2		Ort					
Bosnien-Hercegovina	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Botswana	3				Ort					Box
Bouvetön	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Brasilien	7	Gata/nummer	Adress 2	Våning	Ort			Postnummer	Provins	
Brittiska Indiska Oceanöarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Brunei Dar-es-Salam	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Bulgarien	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Burkina Faso	4				Ort			Box		Sortering
Burundi	3				Ort					Box
Kambodja	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	Adress 1	Address2	Address3	Ort	Län	Delstat (USA)	Postnummer	Provins	Box/sortering
								er		
Kamerun	3				Ort					Box
Kanada	6	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Kap Verde	4	Gata/nummer	Adress 2		Ort					
Kajmanöarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Centralafrikanska republiken	3				Ort					Box
Tchad	3				Ort					Box
Kanalöarna	5	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Chile	6	Gata/nummer	Adress 2	Våning	Ort			Postnummer	Provins	
Kina	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Christmas-ön	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Cocos-öarna (Keeling)	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Colombia	7	Gata/nummer	Adress 2	Våning	Ort				Provins	Sortering
Comorererna	3				Ort					Box
Kongo	3	Gata/nummer			Ort					
Kongo, Demokratiska republiken	4				Ort			Box		Sortering
Cook-öarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Costa Rica	6	Gata/nummer	Adress 2	Våning	Ort			Postnummer		

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	Adress 1	Address2	Address3	Ort	Län	Delstat (USA)	Postnummer	Provins	Box/sortering
Kroatien	4	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Kuba	4	Gata/nummer			Ort			Postnummer		
Curacao	5	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Cypern	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Tjeckien	6	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		Sortering
Danmark	6	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		Sortering
Djibouti	3				Ort					Box
Dominica	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Dominikanska republiken	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Östtimor	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Ecuador	5	Adress 1		Våning	Ort			Postnummer	Provins	
Egypten	6	Adress 1		Distrikt	Ort			Postnummer	Provins	
El Salvador	5	Gata/nummer			Ort			Postnummer	Provins	
Ekvatorialguinea	3				Ort					Box
Eritrea	3	Gata/nummer			Ort					
Estland	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Etiopien	3				Ort					Box
Falklandsöarna (Malvinerna)	3	Gata/nummer			Ort					

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	Adress 1	Address2	Address3	Ort	Län	Delstat (USA)	Postnummer	Provins	Box/sortering
Färöarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Fiji	5	Nummer/gata	Adress 2	Våning	Ort					
Finland	6	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		Sortering
Frankrike	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Franska Guyana	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Franska Polynesien	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Franska södra territorierna	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Gabon	3				Ort					Box
Gambia	3	Gata/nummer			Ort					
Georgien	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Tyskland	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Ghana	3				Ort					Box
Gibraltar	3	Gata/nummer			Ort					
Grekland	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Grönland	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Grenada	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Guadeloupe	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Guam	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	Adress 1	Address2	Address3	Ort	Län	Delstat (USA)	Postnummer	Provins	Box/sortering
Guatemala	4	Gata/nummer			Ort			Postnummer		
Guinea	3				Ort					Box
Guinea-Bissau	4	Gata/nummer			Ort			Postnummer		
Guyana	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Haiti	6	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		Sortering
Heard- och McDonald-öarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Vatikanstaten	6	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		Sortering
Honduras	7	Gata/nummer	Adress 2	Våning	Ort			Postnummer	Provins	
Hongkong	7	Nummer/gata	Adress 2	Distrikt	Ort				Del av distrikt	Adress 4
Ungern	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Island	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Indien	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Indonesien	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Iran	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Irak	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Irland	6	Nummer/gata	Adress 2	Adress 3	Ort					Län
Israel	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Italien	6	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	Adress 1	Address2	Address3	Ort	Län	Delstat (USA)	Postnummer	Provins	Box/sortering
Elfenbenskusten	4				Ort			Box		Sortering
Jamaica	6	Nummer/gata	Adress 2		Ort				Socken	Sortering
Japan	6	Chome	Ku		Chi/Gun			Postnummer	Prefektur	
Jordanien	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Kazakstan	4	Adress 1			Ort			Postnummer		
Kenya	4				Ort			Postnummer		Box
Kirbati	4	Adress 1			Ort				Ö	
Korea	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Kosovo	6	Gata/nummer	Adress 2	Distrikt	Ort			Postnummer		
Korea, demokratiska folkrepub.	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Kuwait	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Kirgizistan	6	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		Sortering
Laos	5	Nummer/gata	2		Ort			Postnummer	Provins	
Lettland	5	Gata/nummer			Ort			Postnummer		Sortering
Libanon	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Lesotho	3				Ort					Box
Liberia	6	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		Sortering
Libyen	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	Adress 1	Address2	Address3	Ort	Län	Delstat (USA)	Postnummer	Provins	Box/sortering
Liechtenstein	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Litauen	4	Gata/nummer			Ort			Postnummer		
Luxemburg	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Macao	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Makedonien	6	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		Sortering
Madagaskar	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Malawi	3				Ort					Box
Malaysia	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Maldiverna	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Mali	5	Nummer/gata	Adress 2	Våning	Ort					
Malta	6	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Ö	
Marshallöarna	6	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Delstat	
Martinique	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Mauretanien	3				Ort					Box
Mauritius	3	Gata/nummer			Ort					
Mayotte	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Mexiko	8	Gata/nummer	Adress 2	Våning	Ort			Postnummer	Delstat	Colonia/ce
Mikronesiens federerade stater	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	Adress 1	Address2	Address3	Ort	Län	Delstat (USA)	Postnummer	Provins	Box/sorterings
Moldavien	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Monaco	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Mongoliet	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Montenegro	5	Adress 1	Address2		Ort			Postnummer	Provins	
Montserrat	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Marocko	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Moçambique	4	Gata/nummer			Ort			Postnummer		
Burma	5	Adress 1			Ort			Postnummer		Område
Namibia	3				Ort					Box
Nauru	3			Distrikt						Box
Nepal	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Nederländerna	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Nederländska Antillerna	5	Adress 1	Adress 2		Ort				Ö	
Nya Kaledonien	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Nya Zeeland	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Nicaragua	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Niger	3				Ort					Box
Nigeria	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	Adress 1	Address2	Address3	Ort	Län	Delstat (USA)	Postnummer	Provins	Box/sortering
Niue	3				Ort					Box
Norfolkön	6	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Delstat	
Norra Marianerna	6	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Delstat	
Norge	6	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		Sortering
Oman	4							Postnummer	Region	Box
Pakistan	6	Nummer/gata	Adress 2	Adress 3	Ort			Postnummer		
Palau	6	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Delstat	
Palestinska myndigheten	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Panama	5	Adress 1			Ort				Provins	Sortering
Papua Nya Guinea	3				Ort				Provins	
Paraguay	4	Gata/nummer	Adress 2		Ort					
Peru	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort					Sortering
Filippinerna	7	Gata/nummer	Adress 2	Distrikt	Ort			Postnummer	Provins	
Pitcairn	1									
Polen	4	Gata/nummer			Ort			Postnummer		
Portugal	6	Gata/nummer	Adress 2	Våning	Ort			Postnummer		
Puerto Rico	5	Adress 1			Ort			Postnummer		URB
Qatar	3				Ort					Box
Réunion	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	Adress 1	Address2	Address3	Ort	Län	Delstat (USA)	Postnummer	Provins	Box/sortering
Rumänien	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Ryska federationen	6	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		Sortering
Rwanda	3				Ort					Box
Samoa	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Delstat	
San Marino	6	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		Sortering
São Tomé och Príncipe	5	Nummer/gata	Adress 2	Våning	Ort					
Saudiarabien	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Senegal	3	Gata/nummer			Ort					
Serbien	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Seychellerna	4				Ort				Ö	Box
Sierra Leone	5	Nummer/gata	Adress 2	Våning	Ort					
Singapore	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Slovakien	6	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		Sortering
Slovenien	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Salomonöarna	5				Ort			Ö-kod	Ö	Box
Somalia	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Sydafrika	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Sydgeorgien, Sydsandwichöarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	Adress 1	Address2	Address3	Ort	Län	Delstat (USA)	Postnummer	Provins	Box/sortering
Spanien	7	Gata/nummer	Adress 2	Våning	Ort			Postnummer	Provins	
Sri Lanka	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Saint Barts	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Saint Helena	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Saint Kitts-Nevis	5	Adress 1	Adress 2		Ort				Ö	
Saint Lucia	5	Nummer/gata	Adress 2	Våning	Ort					
Saint Martin	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
St Pierre och Miquelon	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Saint Vincent och Grenadinerna	4	Nummer/gata	Adress 2	Våning	Ort					
Sudan	4				Ort			Postnummer		Box
Surinam	3	Gata/nummer			Ort					
Svalbard och Jan Mayen	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Swaziland	4				Ort			Postnummer		Box
Sverige	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Schweiz	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Syrien	3	Gata/nummer			Ort					
Taiwan	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Tadzikistan	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	Adress 1	Address2	Address3	Ort	Län	Delstat (USA)	Postnummer	Provins	Box/sorterings
Tanzania	3				Ort					Box
Thailand	7	Adress 1	Adress 2	Adress 3	Ort			Postnummer	Provins	
Togo	3				Ort					Box
Tokelauöarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Tonga	4				Ort				Ö	Box
Trinidad och Tobago	5	Nummer/gata	Adress 2	Våning	Ort					
Tunisien	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Turkiet	5	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer		
Turkmenistan	4	Nummer/gata			Ort			Postnummer		
Turks- och Caicosöarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Tuvalu	4				Ort				Ö	Box
Uganda	3				Ort					Box
Ukraina	5	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer		
Förenade arabemiraten	3								Emirat	Box
Storbritannien	7	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		Län
USA mindre yttterområde I	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Uruguay	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Uzbekistan	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Oblast	
Vanuatu	3				Ort					Box

Land (värden som inte kan redigeras)	Antal fält	Adress 1	Address2	Address3	Ort	Län	Delstat (USA)	Postnummer	Provins	Box/sortering
Venezuela	6	Gata/nummer	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Vietnam	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Jungfruöarna (Storbritannien)	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Jungfruöarna (USA)	6	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer	Delstat	
Wallis- och Futunaöarna	6	Adress 1	Adress 2		Ort			Postnummer	Provins	
Västsahara	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Jemen	3	Gata/nummer			Ort					
Zambia	5	Nummer/gata	Adress 2		Ort			Postnummer		
Zimbabwe	5	Nummer/gata	Adress 2	Våning	Ort					

Giltiga förkortningar för delstater/distrikt i USA

Den här tabellen innehåller urvalslistevärden för USA.

Förkortningar	Fullständiga namn
AK	Alaska
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	Kalifornien
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	District of Columbia

Förkortningar	Fullständiga namn
DE	Delaware
FL	Florida
GA	Georgien
HI	Hawaii
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi
MT	Montana
NC	North Carolina
ND	North Dakota
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	New Jersey
NM	New Mexico
NV	Nevada
NY	New York
OH	Ohio
OK	Oklahoma

Förkortningar	Fullständiga namn
OR	Oregon
PA	Pennsylvania
PR	Puerto Rico
RI	Rhode Island
SC	South Carolina
SD	South Dakota
TN	Tennessee
TX	Texas
UT	Utah
VA	Virginia
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	West Virginia
WY	Wyoming

Giltiga postkoder för USA

I den här tabellen visas de tre officiella statskoderna för mottagare av amerikansk militärpost.

Förkortningar	Beskrivning
AE (postnummer 09xxx)	Armed Forces Europe. Här ingår Kanada, Mellanöstern och Afrika.
AK (postnummer 962xx - 966xx)	Armed Forces Pacific.
AA (postnummer 340xx)	Armed Forces Americas. Här ingår Central- och Sydamerika.

Giltiga förkortningar för provinser/distrikt i Kanada

Den här tabellen innehåller de officiella förkortningarna för Kanadas provinser (textfält).

Förkortningar	Fullständiga namn
AB	Alberta
BC	British Columbia
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NF	Newfoundland och Labrador
NS	Nova Scotia
NT	Northwest Territories
NU	Nunavut
ON	Ontario
PE	Prince Edward Island
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

Om dubletter och externa id:n

När du importerar poster kan du välja att hantera dubletter på följande sätt:

- Genom att inte importera dubletter
 - Genom att skriva över befintliga poster
- Obs!** Överskrivningsalternativet är inte tillgängligt när du importerar uppgifter, bokningar och anteckningar. Nya poster skapas alltid för de här posttyperna.
- Genom att skapa ytterligare poster för dubletterna (gäller endast kontakter och kundämnen)

Om du väljer att skriva över befintliga poster när du importerar data kontrollerar Oracle CRM On Demand om posten i importfilen är en dublett av en post i Oracle CRM On Demand genom att kontrollera värdena i fälten som är avsedda för detta. Om posten är en dublett uppdaterar Oracle CRM On Demand fälten i den befintliga posten i Oracle CRM On Demand med värdena från importposten, med undantag av fälten som används för att söka efter dublettposter.

I många posttyper kan du använda antingen fältet Externt id eller en fördefinierad uppsättning fält när du kontrollerar om posten i importfilen är en dublett av en post i Oracle CRM On Demand. Om du använder fältet Externt id uppdateras alla fält, utom Externt id, i posten i Oracle CRM On Demand om en dublett upptäcks. På samma sätt uppdateras alla fält utom fälten i den fördefinierade uppsättningen om du använder den metoden.

I posttypen Konto kan du till exempel använda fältet Externt id eller en kombination av fälten Konto och Plats när du söker efter dubbletterposter. Om posten i filen är en dublett uppdateras posten i Oracle CRM On Demand så här:

- Om du söker efter dubletter med fältet Externt id uppdateras alla fält utom Externt id i posten i Oracle CRM On Demand.
- Om du söker efter dubletter med fälten Konto och Plats uppdateras alla fält utom dessa fält i posten i Oracle CRM On Demand.

Så här uppdaterar du poster

- 1** Lägg upp CSV-filen för import med en kolumn för de externa id-koderna eller för alla fält som ska användas för kontroll av dubletter för posttypen.
- 2** Se till att de externa id-koderna eller värdena i fälten för dubblettkontroll stämmer exakt med värdena för de befintliga posterna. Om du använder externa id-koder måste varje kod vara unik i systemet för att uppdateringen ska fungera.
- 3** Inkludera åtminstone alla obligatoriska fält i CSV-filen som ska importeras.
- 4** Markera alternativet Skriv över befintliga poster i steg 1 i importassistenten.
- 5** Se till att du mappar fältet Externt id eller alla dubblettsökningsfält i steget för fältmappning i importassistenten.
- 6** Importera data genom att slutföra alla steg i importassistenten.

När du uppdaterar poster med hjälp av importassistenten skrivs bara fält som du mappar i fältmappingssteget över. Därför behöver du inte mappa fält som inte behöver uppdateras eller som inte behövs till dubblettkontrollen.

Om det finns externa id:n och du har mappat dem under importprocessen används de av applikationen för att fastställa om en post är en dublett. När andra posttyper importeras kan du använda dessa externa id:n som referens så att associationerna överförs till Oracle CRM On Demand.

Om du till exempel har en account_id-kolumn i account.csv-filen kan du mappa den till Externt unikt id. När du importerar kontakter och om contacts.csv-filen innehåller en contact_id-kolumn (det unika id:t för kontakten) och en account_id-kolumn (en referens till id:na i account.csv-filen) mappar du contact_id till Externt unikt id och account_id till Externt id för konto. Under importen kontrolleras account_id-fältet i alla kontaktposter för att kunna hitta det befintliga kontot och koppla kontot till kontakten.

Om det inte finns några externa id:n eller om du inte mappar externa id:n i filen till fältet Externt id i applikationen identifieras dubletter genom att vissa fält jämförs. I tabellen nedan visas fälten som jämförs.

Poster av den här typen	är dubletter om dessa fält stämmer överens
Användare	<ul style="list-style-type: none">■ Användar-idOR■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem)OR

Poster av den här typen	är dubletter om dessa fält stämmer överens
	<ul style="list-style-type: none"> Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Konto	<ul style="list-style-type: none"> Konto och Plats OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Kontoteam	Konto (Konto eller Externt id för konto) och Användare (Användar-id)
Kontakt	<ul style="list-style-type: none"> Förnamn, Efternamn, Telefonnr arbete och E-post OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand) <p>Obs! Ingen kontroll av dubletter görs i Oracle CRM On Demand om kontakter skapas via användargränssnittet.</p>
Kontaktteam	Kontakt (Kontakt eller Kontakt, externt id) och Användare (Användar-id)
Produktkategori	<ul style="list-style-type: none"> Kategorinamn OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Produkt	<ul style="list-style-type: none"> Produktnamn OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Affärsmöjlighet	<ul style="list-style-type: none"> Affärsmöjlighet och Konto (Konto eller Externt id för konto) OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem)

Poster av den här typen	är dubletter om dessa fält stämmer överens
	<p>OR</p> <p>■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)</p>
Affärsmöjlighet, kontaktroll	Affärsmöjlighet och Kontakt, fullständigt namn
Intäkt för affärsmöjlighetsprodukt	<p>Externt id (skapas av ett annat programvarusystem)</p> <p>Obs! Oracle CRM On Demand söker inte efter dubbla poster när produktintäktsposter för affärsmöjligheter skapas via användargränssnittet.</p>
Kampanj	<p>■ Källkod</p> <p>OR</p> <p>■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem)</p> <p>OR</p> <p>■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)</p>
Kampanjmottagare	<p>Kampanj (Kampanj, externt id), Kontakt (Kontakt, fullständigt namn eller Kontakt, externt id), Källkod</p> <p>Obs! Du måste ange antingen Kontakt, fullständigt namn eller Kontakt, externt id, inte båda.</p>
Kundämne	<p>■ Förnamn, Efternamn, Företag, Primärt telefonnr och E-post</p> <p>OR</p> <p>■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem)</p> <p>OR</p> <p>■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)</p> <p>Obs! Ingen kontroll av dubletter görs i Oracle CRM On Demand om kundämnena skapas via användargränssnittet.</p>
Serviceärende	<p>■ SÄ-nr</p> <p>OR</p> <p>■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem)</p> <p>OR</p> <p>■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)</p>
Lösning	<p>■ Rubrik</p> <p>OR</p> <p>■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem)</p> <p>OR</p>

Poster av den här typen	är dubletter om dessa fält stämmer överens
	<ul style="list-style-type: none"> Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Uppgift	Ingen kontroll av dubletter görs (nya poster skapas alltid)
Uppgiftskontakt	Uppgift, externt id, Kontakt (Kontakt, externt id eller Kontakt, fullständigt namn)
Uppgiftsanvändare	Uppgift, externt id, Användare (Användarinloggnings-id eller Användare, externt id)
Bokning	Ingen kontroll av dubletter görs (nya poster skapas alltid)
Bokningskontakt	Möte, externt id, Kontakt (Kontakt, externt id eller Kontakt, fullständigt namn)
Bokningsanvändare	Möte, externt id, Användare (Användarinloggnings-id eller Användare, externt id)
Anteckning	Ingen kontroll av dubletter görs (nya poster skapas alltid)
Tillgång	Externt id (skapas av ett annat programvarusystem)
Anpassade objekt 1, 2, 3	<p>Externt id (skapas av ett annat programvarusystem)</p> <p>Obs! Oracle CRM On Demand söker inte efter dubbla poster när poster för anpassade objekt skapas via användargränssnittet.</p>
Anpassade objekt 04 och högre	<ul style="list-style-type: none"> Namn OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand) <p>Obs! Oracle CRM On Demand söker inte efter dubbla poster när poster för anpassade objekt skapas via användargränssnittet.</p>
Portfölj	<ul style="list-style-type: none"> Kontonummer och Produkt OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubletter om dessa fält stämmer överens
Återförsäljare	<ul style="list-style-type: none"> Namn OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Fordon	<ul style="list-style-type: none"> Chassinr OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Fordonskontakt	Fordon och Kontakt
Finansiellt konto	<ul style="list-style-type: none"> Finansiellt konto OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Innehav på finansiellt konto	<ul style="list-style-type: none"> Namn på innehav på finansiellt konto OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Finansiell plan	<ul style="list-style-type: none"> Finansiell plan OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Innehavare av finansiellt konto	<ul style="list-style-type: none"> Namn på innehavare av finansiellt konto OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubletter om dessa fält stämmer överens
Försäkringsegendom	<ul style="list-style-type: none"> ■ Typ OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Namn på finansiell transaktion	<ul style="list-style-type: none"> ■ Transaktions-id OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Finansiell produkt	<ul style="list-style-type: none"> ■ Finansiell produkt OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Försäkringsskydd	<ul style="list-style-type: none"> ■ Försäkringsskydd OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Skadeståndskrav	<ul style="list-style-type: none"> ■ Skadeståndskrav, nummer OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Försäkring	<ul style="list-style-type: none"> ■ Försäkringsnummer OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubletter om dessa fält stämmer överens
Försäkringsinnehavare	<ul style="list-style-type: none"> Försäkringsinnehavare OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Inblandad part	<ul style="list-style-type: none"> Inblandad part, namn OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Skada	<ul style="list-style-type: none"> Skadenamn OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Partner	<ul style="list-style-type: none"> Partner och Ort OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Partnerprogram	<ul style="list-style-type: none"> Partnerprogram, namn OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Begäran om särskild prissättning	<ul style="list-style-type: none"> Begäran OR Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Obs! Posttypen visas som SP-begäran i importassistenten.	

Poster av den här typen	är dubletter om dessa fält stämmer överens
Ansökan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Affärsregistrering	<ul style="list-style-type: none"> ■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Prislista	<ul style="list-style-type: none"> ■ Prislista OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Tilldelning	<ul style="list-style-type: none"> ■ Användardetalj OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Mäklarprofil	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mäklarprofil OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Ackreditering	<ul style="list-style-type: none"> ■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubletter om dessa fält stämmer överens
Examensregistrering	<ul style="list-style-type: none"> ■ Id OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Finansieringsbegäran	<ul style="list-style-type: none"> ■ Begäran OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Kurs	<ul style="list-style-type: none"> ■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Examen	<ul style="list-style-type: none"> ■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Meddelandeplan, objekt	<ul style="list-style-type: none"> ■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Certifiering	<ul style="list-style-type: none"> ■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubletter om dessa fält stämmer överens
Kursanmälningar	<ul style="list-style-type: none"> ■ Id OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Provinventering	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relationskod OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Lagerperiod	<ul style="list-style-type: none"> ■ Startdatum OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Plankonto	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relationskod OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Mål	<ul style="list-style-type: none"> ■ Målsättning OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Certifieringsbegäran	<ul style="list-style-type: none"> ■ Id OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubletter om dessa fält stämmer överens
Provparti	<ul style="list-style-type: none"> ■ Partinr OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Transaktionsobjekt	<ul style="list-style-type: none"> ■ Varuprov OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Provtransaktion	<ul style="list-style-type: none"> ■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Kontakt, delstatslicens	<ul style="list-style-type: none"> ■ Licensnummer OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Affärsplan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Plan OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Lagerkontrollrapport	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rapporterat den OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubletter om dessa fält stämmer överens
Produkt med särskild prissättning	<ul style="list-style-type: none"> ■ Objektsnummer OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand) <p>Obs! Oracle CRM On Demand söker inte efter dubbla poster när produktposter med särskild prissättning skapas via användargränssnittet.</p>
Affärsmöjlighetsplan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Affärsmöjlighet OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Prov, friskrivningsklausul	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relationskod OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Ackrediteringsbegäran	<ul style="list-style-type: none"> ■ Id OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Objektsrelationer för meddelandeplan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Poster av den här typen	är dubletter om dessa fält stämmer överens
Meddelandeplan	<ul style="list-style-type: none"> ■ Namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Plankontakt	<ul style="list-style-type: none"> ■ Kontakt, fullständigt namn OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)
Prislisterad	<ul style="list-style-type: none"> ■ Rad OR ■ Externt id (skapas av ett annat programvarusystem) OR ■ Rad-id (internt id i Oracle CRM On Demand)

Varning! När du uppdaterar filer bör du mappa antingen det externa id:t eller övriga fält för att fastställa dubletter. Om du mappar både och finns det risk för att du skriver över fält som används för att kontrollera dubletter som du inte vill skriva över. Om du till exempel mappar Externt id, Konto och Plats vid uppdatering av kontoposter och en dublett påträffas utifrån det externa id:t skrivs befintliga konton och platser över i databasen. Om inga dubletter påträffas utifrån det externa id:t görs en kontroll av dubletter baserat på konton och platser och om sådana påträffas skrivs det externa id:t över i databasen.

Överordnat konto, id för externt system

När du importerar konton kan du ange hur du vill att applikationen ska hantera dubletter:

- Importera inte duplicerade poster
Om dubletter påträffas importeras inte dubblettposten.
- Skriv över befintliga poster
Om dubletter påträffas uppdateras den befintliga posten. Om flera dubletter påträffas läggs inga poster till eller uppdateras.

När du har valt detta kan du välja att mappa fält, inklusive de två externa id:n som är tillgängliga vid import av konton:

- **Externt unikt id.** Avser det externa id:t på den post som ska importeras. Det externa unika id:t kontrolleras direkt vid sökning efter dubletter, enligt beskrivningen i det här avsnittet.

- **Överordnat konto, externt id.** Avser den aktuella postens överordnade posts externa id.

Hantering av ett av dessa externa id:n görs oberoende av det andra.

Scenarier för externa unika id:n

Scenario A - externt unikt id mappas inte

Dubbletter kontrolleras baserat på konto och plats. Om en dubblett påträffas avgörs hanteringen av det alternativ som har valts för dubblettkontroll.

Scenario B - externt unikt id mappas

Dubblettposter söks först med hjälp av det externa unika id:t.

- Scenario B1 - en dubblett av ett externt id påträffas

Konto och plats kontrolleras för att söka efter dubletter utöver den som redan påträffats. Om en dubblett påträffas läggs inga poster till eller uppdateras.

Om Skriv över befintliga poster har valts som alternativ för dubblettkontroll uppdateras posten (inklusive fälten Konto och Plats).

Om Importera inte duplicerade poster har valts som alternativ för dubblettkontroll läggs inga poster till eller uppdateras.

- Scenario B2 - flera dubletter av externa id:n påträffas

Inga poster läggs till eller uppdateras.

- Scenario B3 - ingen dubblett av externa id:n påträffas

En kontroll av dubletter görs utifrån konto och plats.

- Scenario B3a - ingen dubblett av konto eller plats påträffas.
Posten läggs till.

- Scenario B3b - en dubblett av konto och plats påträffas
Om Skriv över befintliga poster har valts som alternativ uppdateras posten, *inklusive fältet Externt unikt id*. Om Importera inte duplicerade poster har valts uppdateras inga poster.

- Scenario B3c - flera dubletter av konton och platser påträffas
Inga poster läggs till eller uppdateras.

Scenario C - externt unikt id mappas inte

Konto och plats används för att kontrollera dubletter.

- Scenario C1 - en dubblett av konto och plats påträffas

Om Skriv över befintliga poster har valts som alternativ för dubblettkontroll uppdateras posten.

Om Importera inte duplicerade poster har valts som alternativ för dubblettkontroll läggs inga poster till eller uppdateras.

- Scenario C2 - flera dubletter av konton och platser påträffas

Inga poster läggs till eller uppdateras.

- Scenario C3 - inga dubletter av konton och platser påträffas

Posten infogas.

Scenarier för överordnade kontos externa id:n

Fältet Överordnat konto, externt id används bara för att ange tillhörande överordnat konto. Det har ingen inverkan på kontrollen av dubletter eller uppdateringen av poster.

Scenario A - överordnat kontos externa id mappas

Vid import används det överordnade kontots unika id *endast* för att fastställa det överordnade kontot.

- Scenario A1 - flera poster matchar det överordnade kontots externa id
Det överordnade kontot anges inte.
- Scenario A2 - en post matchar det överordnade kontots externa id
Det överordnade kontot anges.
- Scenario A3 - inga poster matchar det överordnade kontots externa id
Det överordnade kontot anges inte.

Scenario B - det överordnade kontots externa id mappas inte

Vid import används det överordnade kontots namn och plats för att fastställa det överordnade kontot.

- Scenario B1 - flera poster matchar det överordnade kontots namn och plats
Det överordnade kontot anges inte.
- Scenario B2 - en post matchar det överordnade kontots namn och plats
Det överordnade kontot anges.
- Scenario B3 - inga poster matchar det överordnade kontots namn och plats
Det överordnade kontot anges inte.

Länka poster under import

När du importerar poster kan det hända att du vill länka dem till befintliga poster i databasen. Till exempel kan du länka en kontaktpost (Johan Svensson) till en kontopost (Svenssons bilverkstad).

Det måste redan finnas en post i databasen innan du kan länka en annan post till den under import. Därför är det bäst att du när du har mer än en typ av post att importera göra detta i den ordning de visas på sidan Import- och exportverktyg. Till exempel ska du importera kontoposter innan du importerar kontaktposter.

Du kan länka poster under importen på ett av två sätt:

- Genom att ange namnet på den länkade posten eller
- genom att ange dess externa id-kod.

I vilket fall som helst måste du se till att den importerade CSV-filen har en kolumn för dessa data.

Använda namnet för att länka poster

För att länka poster genom att ange namn inkluderar du en kolumn i din importfil för namnet till den länkade posten. För att importera kontaktposter som är länkade till konton ska du t.ex.:

- Lägga till en kolumn för Kontonamn i importfilen.
- Fylla i namnet för lämpligt konto för varje kontaktpost.
- Använda Importguiden för att mappa kolumnen Kontonamn till fältet Konto i kontaktposten.

Obs! Om du importerar en kontaktpost med ett associerat konto som inte finns i databasen kan du skapa en under importen. Den systemskapade kontoposten använder kontaktens adress för fakturerings- och fraktadress. För att aktivera den här funktionen väljer du alternativet Skapa associerad post i Steg 1 i importguiden.

Använda externt id för att länka poster

Du kan importera en unik id-kod till fältet Externt id för varje post i applikationen. Du kan sedan använda fältet Externt id för att skapa länkar mellan poster i efterföljande importer.

Till exempel, en exporterad CSV-fil med kontaktposter identifierar ett associerat konto för varje kontakt. Varje kontakt representeras av en numerisk kod, istället för av ett namn, i en kolumn som kallas Kontokod. När du importerar dessa poster importerar du först kontoposter och mappar kolumnen Kontokod i CSV-filen till fältet Externt ID i applikationen. Sedan importerar du kontaktposterna och mappar kolumnen Kontokod i CSV-filen till Konto, externt id i kontaktposten för Oracle CRM On Demand för att skapa en länk mellan kontakten och kontoposterna.

Riktlinjer för att kontrollera data

Kontrollera data i CSV-filen innan du importerar den till Oracle CRM On Demand:

- 1 Kontrollera riktlinjerna för datafälttypen. Information finns i [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358).
- 2 Kontrollera den specifika informationen som tillhör de olika posttyperna du vill importera.

I listrutan på sidan Import- och exportverktyg visas posttyperna i den ordning som rekommenderas när du ska importera poster. Vilka posttyper som visas i listan beror på vilka branschspecifika lösningar du har infört, men du måste importera posttyperna i samma ordning som de visas i listan.

Obs! I riktlinjerna för datakontroll används exempel från installationer av Oracle CRM On Demand i USA och Kanada. I andra landsspecifika installationer kan standardlistorna för giltiga värden ha andra värden än de som visas i avsnittet. Exempelvis är listan över giltiga stater eller provinser sannolikt annorlunda i en installation utanför USA eller Kanada. Dessutom kan värdena vara annorlunda beroende på språk.

Oracle CRM On Demand fastställer fältordningen i CSV-filen för export och den kan när som helst ändras. Du bör därför inte förlita dig på att fälten i CSV-filen för export ska vara i en specifik ordning. Fältordningen i exportfilen påverkas inte heller om du ändrar namn på iTAG eller värdena för fältnamnen. Om du vill kunna kontrollera fältordningen i större utsträckning bör du fundera på att använda Oracle Web services.

Riktlinjer för fälttyper vid import av data

Se till att de data som du vill importera uppfyller specifikationerna för fälttypen. Följande fälttyper beskrivs i det här avsnittet:

- Text
- Urvalslista
- Nummer
- Heltal
- Valuta
- Procent
- Kryssruta
- E-post
- Telefon
- Datum/tid
- Datum

Text

Alla textfält i Oracle CRM On Demand har en maximal längd. Eventuella tecken utöver den längden importeras inte. Om det inträffar får du en avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Tips! Jämför längden på de data som du vill importera med den tillåtna längden. (Öppna filen i en kalkylbladsapplikation och använd någon av funktionerna i kalkylbladet för att fastställa det längsta värdet i en kolumn.) Om informationen överskrider gränsen kan du fundera på att importera den till ett anpassat fält, dela upp informationen i två separata fält eller förkorta vissa uppgifter så att de ryms inom den tillgängliga längden.

Urvalslista

Med urvalslistefält kan en användare välja ett värde från en lista med värden för ett fält. Vid import kan du ange att nya urvalslistevärden ska läggas till i applikationen från din CSV-fil eller att de inte ska läggas till.

Obs! Om användarens språkställning är samma som företagets kan användaren alltid se urvalslistealternativet. Om användarens språk skiljer sig från företagets kan användaren inte se det alternativet. Om till exempel företagets språk är franska kan en användare som har ställt in franska som språk se alternativet men inte en användare som har ställt in engelska som språk.

Om du väljer att inte lägga till värden i urvalslistor importeras bara de värden som stämmer exakt överens med dem som finns i applikationen. (Värdena är skiftlägeskänsliga.) I så fall får du en avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Företagsadministratören kan ändra värdena i urvalslistor för fält utom för några få specifika fält (undantagen redovisas i riktlinjerna för den posttyp som du vill importera).

Obs! Om du väljer alternativet att lägga till nya värden i urvalslistor när du importerar data kan det dröja ett dygn innan de nya värdena visas i rapporterna. Det kan innebära att du inte kan använda de nya värdena som filter förrän det dygnet har gått.

Så här jämför du data i din fil med de giltiga värdena i applikationen:

- 1 Öppna filen i en kalkylbladsapplikation.

Tips! Om du öppnar filen i Microsoft Excel kan du använda funktionen Autofilter för att se vilka värden som visas för olika kolumner i filen.

- 2 Jämför värdena i filen med de giltiga värdena i Oracle CRM On Demand genom att göra så här:

- Om du är administratör klickar du på den globala länken Admin i applikationen och går till sidan Fältinställningar för det fält vars värden du vill jämföra.
- I Oracle CRM On Demand klickar du på lämplig flik och väljer en post. På sidan Redigera klickar du i listrutan för det fält som du vill kontrollera och jämför värdena där med dina data.

Tips! Om du bestämmer dig för att begränsa de data som importeras till *endast* de värden som matchar de befintliga värdena bör du se till att varje värde som importeras matchar ett befintligt värde. Skiftläget har betydelse för att fastställa om värdena stämmer överens. Du kan antingen ändra data i importfilen så att de matchar de giltiga värdena eller lägga till urvalslistevärden i applikationen (se [Ändra värden i urvalslistor](#) (på sidan 1087)).

Nummer

Importdata kan vara valfri siffra mellan -2 147 483 648 och 2 147 483 647. Både kommatecken och siffror efter ett decimaltecken ignoreras (värdena avrundas *inte*). Samtliga dessa värden visas till exempel som 1 234 i applikationen:

1234
1,234
1234.9

Om ett värde med oväntade tecken påträffas vid import eller värdet ligger utanför det godtagbara intervallet importeras *inte* data till fältet. Inträffar detta får du en avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Oavsett formatet vid importen skrivs sifferfält på samma sätt i hela applikationen (t.ex. 1 234).

Heltal

Heltal kan vara alla hela tal i intervallet -2147483648 till 2147483647.

Valuta

Importdata kan vara valfritt giltigt tal med högst 15 siffror. Kommatecken ignoreras. Siffror efter ett decimaltecken avrundas till närmaste hundradel. Siffrorna kan föregås av ett valutatecken, t.ex. €. Negativa tal är också giltiga tal.

Om ett värde med oväntade tecken påträffas vid import eller värdet innehåller för många siffror importeras *inte* data till fältet. Inträffar detta får du en avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Oavsett formatet vid importen skrivs valutafält på samma sätt i hela applikationen (t.ex. € 1 000 000,00).

Procent

Importdata kan vara valfritt giltigt tal med högst 15 siffror. Kommatecken ignoreras. Siffror efter ett decimaltecken avrundas till närmaste hundradel. Negativa tal är också giltiga tal. Talet kan föregås eller följas av ett procenttecken och valfritt antal blanksteg däremellan. Alla exempel nedan är giltiga värden som visas som 1 234,36 % i applikationen:

1234.36
1,234.36
1234.35678
1234.36%
1,234.36 %

Om ett värde med oväntade tecken påträffas vid import eller värdet ligger utanför det godtagbara intervallet importerar *inte* data till fältet. Inträffar detta får du en avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Oavsett formatet vid importen skrivs procentfält på samma sätt i hela applikationen (t.ex. 1 234,36 % (med kommatecken och procenttecken)).

Kryssruta

En kryssruta har bara två inställningsalternativ - markerad eller avmarkerad. I tabellen som följer visas de värden som du kan använda vid import av data. Dessa värden är inte skiftlägesokänsliga så applikationen kan identifiera t.ex. både j, J, ja, Ja och JA.

Kryssrutan är markerad	Kryssrutan är tom (avmarkerad)
1	0
J	N
Ja	Nej
S	F
Sant	Falskt
Markerad	Avmarkerad

Alla andra värden i importdata leder till att en kryssruta i applikationen blir avmarkerad. Du får *ingen* avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Du måste använda dina översatta motsvarigheter till värdena i tabellerna om du importerar ett annat språk. Applikationen accepterar dock värdena i tabellens första två rader oavsett språkinställning: J, N, 1 och 0.

Tips! Kontrollera om det finns värden som skulle kunna leda till att en kryssruta markeras, men som inte identifieras som sådana värden under importen. Konvertera i så fall dessa värden till J före import.

Om ett kryssrutevärd för den posttyp som importerar inte mappas till ett fält i importfilen under importprocessen får fältet värdet avmarkerad för varje post som importerar.

E-post

Om inte de importerade data matchar ett visst format importeras inte data till fältet. Följande kriterier anses vara ogiltiga:

- E-postdata som slutar eller börjar med snabel-a (@) eller punkt (.). Båda symbolerna måste omges av alfanumeriska tecken. Dessa värden är till exempel inte giltiga:
 - a@.
 - @a.
 - @.a
 - a@a.
 - a@.a
 - @a.a
- Tom sträng
- För lång sträng
- Inga tecken före @-tecknet, t.ex. @braustrustn.com
- Inget @-tecken, t.ex. exempelbraustrustn.com
- Ingen punkt (.), t.ex. exempel@braustrustncom
- Ingen domän, t.ex. exempel@
- Inget domänsuffix, t.ex. exempel@braustrustn
- Flera @-tecken, t.ex. exempel@@braustrustn.com
- Flera punkter, t.ex. exempel@braustrustn..com
- Blanksteg i strängen, t.ex. ex empel@braustrustn.com
- Andra tecken än följande i den lokala delen av en e-postadress:
 - Stora och små bokstäver (skiftlägesokänsligt)
 - Siffrorna 0 till 9
 - Tecknen ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ .
- Eventuella specialtecken i domännamnet för en e-postadress. Specialtecknen är bland annat: ! # \$ % & ' * + - / = ? ^ _ ` { | } ~ ()

Om data inte importeras till ett fält på grund av felaktigt format får du en avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Telefon

Samma formateringsregler gäller vid import av telefonnummer som vid registrering av telefonnummer. Data i ett format som känns igen konverteras till det format som används i applikationen.

De regler som gäller för längden på textfält gäller även fält för telefonnummer. Om importerade data överskrider längden på fältet i applikationen importeras *inte* de överskjutande tecknen. Inträffar detta får du en avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Datum/tid

Importdata kan innehålla flera olika format på datum och tid. I samband med importprocessen väljer du det format som används i CSV-filen.

Oavsett formatet vid importen skrivs datum- och tidfält på samma sätt i hela applikationen (t.ex. 1964-01-19 kl. 12:15). Det format som används för att visa data bestäms användarens språkställning som finns på sidan Personliga uppgifter.

Datum- och tidvärdena antas stämma för den tidszon där personen som gör importen befinner sig, enligt inställningen på sidan Personliga uppgifter i applikationen. När datum och klockslag har importerats justeras de innan de visas för användare som har andra tidszoner.

Tips! Se till att tidszonen för den person som gör importen stämmer överens med tidszonen för datumen och klockslagen i importdatafilen. Om till exempel de datum och klockslag som finns i importdatafilen avser tidszonen Stilla havet, normaltid och en användare med tidszonen US Eastern, normaltid importerar data kommer alla klockslag att bli tre timmar fel. Lösningen är att användaren tillfälligt ställer in sin tidszon på Stilla havet, normaltid medan importen görs så att alla klockslag blir rätt. Se till att du vet vilken tidszon som gäller för datumen och klockslagen i importfilen innan du importerar dem. Tänk på att det är mycket vanligt att datum och klockslag i CSV-datafiler avser Greenwich Mean Time, så var noga med att kontrollera detta före import.

■ Om datum med fälttypen datum/tid

När du kör importguiden måste du ange om de data som ska importeras innehåller datum där månaden (MM) eller dagen (DD) anges först. Om du anger månaden först kan följande format användas:

MM/DD/ÅÅ
MM/DD/ÅÅÅÅ
MM/DD (året blir innevarande år)

Om du anger dagen först kan följande format användas:

DD/MM/ÅÅ
DD/MM/ÅÅÅÅ
DD/MM (året blir innevarande år)

Du kan även ange ÅÅÅÅ-MM-DD som importformat.

För samtliga format kan MM och DD innehålla en inledande nolla (0) när datumet eller månaden består av en siffra, men nollan är inte obligatorisk.

Obs! Datum i formaten DD-MÅN-ÅÅ och DD-MÅN-ÅÅÅÅ kan för närvarande *inte* användas.

■ Om klockslag med fälttypen datum/tid

Ett klockslag kan anges i de data som importeras. Om du vill ange ett klockslag tillsammans med ett datum ska du ha ett blanksteg mellan datumet och klockslaget. Om inget klockslag har angetts ställs tiden in på 00:00:00 (midnatt). Följande tidformat kan användas:

HH24:MM:SS
HH:MM:SS AM

(där HH24 betyder att klockan visar 24 timmar per dygn och AM betyder att AM (förmiddag) eller PM (eftermiddag) läggs till om klockan visar två gånger 12 timmar per dygn)

MM och SS kan utelämnas. Om de utelämnas ställs de in på 00 vid import. HH, MM och SS kan ha en inledande nolla (0) när värdet består av bara en siffra, men nollan är inte obligatorisk.

Obs! Oavsett vilket format du väljer vid import av datum och klockslag accepteras klockslag i 24-timmarsformat. Om du till exempel väljer standardformatet för Kanada, som är hh:mm:ss AM/PM och klockslaget i filen är 15:00:00 importerar tiden som 3:00:00 PM.

Datum

I fält av typen datum i applikationen går det endast att registrera och visa ett datum. Det går inte att ange något klockslag. När du importerar till ett sådant fält är samma format giltiga som för fält av typen datum/tid. Klockslaget ska dock *inte* anges i de data som importeras. Om ett klockslag anges ignoreras det vid import.

Oavsett formatet vid importen skrivs datumfält på samma sätt i hela applikationen (t.ex. 2003-12-18).

Om obligatoriska fält

Om ett fält har angetts som obligatoriskt (som standard eller enligt administratörens inställningar) avvisas hela posten om du inte mappar de obligatoriska fälten till kolumnerna i CSV-filen. Inträffar detta får du en avisering om det i e-postmeddelandet med importresultatet.

Tips! Granska fälten för den posttyp som du importerar för att avgöra vilka fält som är obligatoriska. Se till att de data som importeras innehåller ett giltigt värde för varje sådant fält.

Om skrivskyddade fält

Vid import av skrivskyddade fält gäller följande:

- Om ett skrivskyddat fält har en urvalslista måste värdena i urvalslistan stämma exakt för att de ska importeras.
- Om ett fält är skrivskyddat för dig kan du inte importera data till fältet.

Förbereda för dataimport

Innan du börjar importera data i Oracle CRM On Demand måste du först fastställa vilken importmetod du vill använda. Mer information om hur du väljer lämplig importmetod finns i [Import- och exportverktyg](#) (på sidan 1320). I verktyget Oracle Data Loader On Demand stöds till exempel endast specifika posttyper. Mer information finns i Oracle Data Loader On Demand Guide. Du bör också läsa följande avsnitt innan du utför en import: Innan du importerar data.

Du behöver eventuellt redigera data i din CSV-fil eller anpassa Oracle CRM On Demand så att alla dina fildata importeras. Kontrollera om detta behövs genom att göra följande innan du börjar importera:

- Bestäm vilka posttyper du vill importera.

Du vill kanske importera olika posttyper, till exempel kundämnen, konton, kontakter och anteckningar. Då måste du importera en posttyp i taget. Du bör dessutom följa den rekommenderade ordningsföljden för import.

Om du till exempel har en fil som innehåller en lista över dina kontakter och en annan fil med dina konton bör du först importera kontona och sedan kontakterna, så att relationerna mellan de båda posttyperna upprätthålls.

Ordningen visas i själva användargränssnittet på sidan Import- och exportverktyg.

- Kontrollera dina data i filen och säkerställ att

- bruket av stora och små bokstäver samt förkortningar är konsekvent och stavningen korrekt

Textvärden importeras exakt som de visas i din CSV-fil. Skillnader i bruket av stora och små bokstäver kan därför leda till att ytterligare, oönskade, poster läggs till. Följande olika värden för Konto skulle till exempel resultera i nya poster: ABC, abc, A.B.C.

I och med att två kontoposter identifieras som identiska om kontonamnet *och* adressen är identiska måste dessutom stora och små bokstäver och förkortningar användas på samma sätt och stavningen vara korrekt i adresserna, så att inte ytterligare poster skapas. Följande poster skulle till exempel **inte** identifieras som identiska:

ABC, 111 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave.

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth Avenue

- inte är längre än tillåtet
- följer formateringskraven för fältet i fråga

Mer information finns i [Riktlinjer för att kontrollera data](#) (på sidan 1357).

- Kontrollera vilka fält som är obligatoriska i applikationen för posttypen du vill importera.

Du måste mappa data i din CSV-fil till alla obligatoriska fält. Om du inte gör det avslås posten. På redigeringsidan för posttypen som du vill importera kan du se vilka fält som är obligatoriska. Obligatoriska fält visas med röd text.

- Lägg till fält i applikationen om du vill importera data som inte mappas till standardfälten i applikationen.

Under importprocessen måste du matcha alla fälten i din fil med ett befintligt fält i applikationen så att dina data läses in. Om din roll har behörigheten Anpassa applikation kan du skapa nya (anpassade) fält i Oracle CRM On Demand och mappa till de befintliga fälten. Instruktioner finns i [Skapa och redigera fält](#) (på sidan 1075).

- Lägg upp urvalslistevärden, om det behövs.

Under importprocessen kan du ange hur du vill att urvalslistevärden i din CSV-fil som inte matchar befintliga urvalslistevärden i applikationen ska hanteras:

- Läggas till som nya värden i applikationen

Obs! Om du vill se ändringarna av urvalslistevärdena i applikationen måste du eventuellt logga ut och sedan logga in igen.

- Inte läggas till (läs endast in de värden som matchar och lämna övriga tomma).

Om du vill använda de urvalslistevärden som finns i applikationen och endast importera data som matchar dem måste du kontrollera att urvalslistevärdena överensstämmer exakt, även vad gäller stavning och bruket av stora och små bokstäver (värdena är skiftlägeskänsliga).

En del urvalslistevärden kan inte ändras och en del följer inte det här mönstret. Gå till [Riktlinjer för att kontrollera data](#) (på sidan 1357) och kontrollera riktlinjerna för posttypen du vill importera.

- Välj korrekt tidsformat.

Om du väljer tidsformatet TT:MM:SS FM bör du för att få bästa resultat ange om dina data är FM eller EM i din CSV-filen. Om du väljer FM/EM-tidsformaten, men dina data inte innehåller FM eller EM bearbetas fälten på följande sätt:

- Om fältet TT har ett värde som är högre än eller är lika med 8 och mindre än eller lika med 12 betraktas dessa fält som FM.
- Om fältet TT har ett värde som är lägre än 8 och högre än 12 betraktas dessa fält som EM. 7:00:00 bearbetas alltså som 7:00 EM, medan 9:00:00 bearbetas som 9:00 FM.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Ändra värden i urvalslistor](#) (på sidan 1087)
- [Import- och exportverktyg](#) (på sidan 1320)

Mer information om hur du förbereder en dataimport finns under 565278.1 (artikel-id) i My Oracle Support.

Kontofält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp dina poster innan du importerar konton till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardkonto Fält namn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontovaluta	Urvalslista	15	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Konto	Text	100	Det här fältet ska alltid fyllas i. Se därför till att alla poster har ett värde i det här fältet innan du gör importen.
Kontotyp	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Konkurrent, Kund, Partner och Prospekt
Årliga intäkter	Valuta	15	Ingen
Faktureringsadress 2, 3	Text	100 av varje	Ingen
Faktureringsadress 1	Text	200	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1324).
Fakt.adress, ort	Text	50	Ingen

Standardkonto Fält namn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Fakt.adress, land	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerikas förenta stater är USA. Det går inte att ändra giltiga värden för det här fältet i applikationen. Kontrollera att dina data matchar de giltiga värdena för fältet innan du importerar dem (se Om länder och adressmappning (på sidan 1324)).
Fakt.adress, box/sorteringskod	Text	30	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter till det här fältet: Colonia/område, CEDEX-nr, Adress 4, URB och Område (se Om länder och adressmappning (på sidan 1324)).
Fakt.adress, provins	Text	50	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter (eller andra motsvarigheter till USA:s delstater) till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region, Emirat och Oblast (Se Om länder och adressmappning (på sidan 1324)).
Fakt.adress, delstat i USA	Urvalslista	2	Giltiga standardvärden: Standardförkortningar för alla USA:s stater (versaler). Det går inte att ändra giltiga värden för det här fältet i applikationen. Kontrollera att dina data matchar de giltiga värdena för fältet innan du importerar dem.
Fakt.adress, postnummer	Text	30	Ingen
Samtalsfrekvens	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Urvalslistan kan redigeras.
Beskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken avkortas det till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de länkade anteckningarna, som alla har maxlängden 16 350 tecken.
Extern unikt id	Text	30	Ingen
Furigana, namn	Text	100	Furiganas motsvarighet till Kanji (endast japanska).
Sjukhusnr	Text		Sjukhusets nummer. Avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Standardkonto Fält namn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Bransch	Urvalslista	50	<p>Det går inte att ändra giltiga värden för det här fältet i applikationen. Kontrollera att dina importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar dem.</p> <p>Företagets Oracle CRM On Demand-administratör kan också skapa ett anpassat kontofält som innehåller de giltiga värden som du förväntar dig i dina importdata. Det gör att du kan importera dina data till det anpassade fältet i stället för till det här fältet.</p> <p>Giltiga standardvärden: Självgående, Energi, Finansiella tjänster, Högteknologi, Tillverkning, Övrigt, Farmaceutisk, Detaljhandel, Tjänster och Telekommunikationer.</p>
Påverkandetyper	Text	30	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Urvalslistan kan redigeras.
Integrations-id	Text	30	Ingen
Senaste samtalsdatum	Datum, UTC-tid	7	Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Plats	Text	50	<p>I de flesta fall används det här fältet för att identifiera dubblettposter. Mer information finns i Om dubletter och externa id:n (på sidan 1341).</p> <p>Om du exempelvis vill skilja mellan huvudkontor och ett filialkontor för konto XYZ, görs en kontroll av både kontonamn och plats för att avgöra om posten är en dublett.</p>
Huvudfaxnummer	Telefon	40	Ingen
Huvudtelefonnummer	Telefon	40	Ingen
Marknadspotential	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Urvalslistan kan redigeras.
Marknadssegment	Text	30	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Texten kan redigeras.
Marknadsandel	Nummer	22	Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Standardkonto Fält namn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Ändrad av	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Det går för närvarande inte att ställa in värdet för det här fältet under import. Dess värde ställs in automatiskt i applikationen.
Antal anställda	Heltal	Ej tillämpbart	Ingen
Antal läkare	Nummer	Ej tillämpbart	Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Ägare	E-post	50	Fildata måste matcha användar-id:t för inloggning för en befintlig användare av Oracle CRM On Demand. Om en post inte innehåller ett giltigt värde för det här fältet (inklusive inget värde) får fältet det användar-id för inloggning som användaren som utför importen har som värde. Om fältet inte mappas till ett giltigt importfilsfält när importguiden körs får fältet Ägare användar-id:t för inloggning för den användare som utför importen som värde för alla de importerade posterna.
Ägare, externt id	Text	30	Ingen
Överordnat konto	Text	100	Måste vara ett giltigt kontonamn.
Överordnat konto, externt id	Text	30	Ingen
Överordnat konto, plats	Text	50	Ingen
Partner	Kryssruta	Ej tillämpbart	Indikation på att kontot är en partner.
Prioritet	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Lägsta, Medel och Högsta
Aktiebolag	Kryssruta	Ej tillämpbart	Det här fältet ska markeras om detta är ett aktiebolag.
Tilldela konto på nytt	Kryssruta	Ej tillämpbart	Anger att kontot ska omtilldelas. Vid import löser denna inställning ut automatiska tilldelningsregler för kontoposten om företagsadministratören eller chefen gjort inställningar för detta.

Standardkonto Fält namn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Referens	Kryssruta	Ej tillämpbart	Det här fältet ska markeras om detta konto ska vara en referens som du får informera prospekt om.
Referens från den	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Region	Urvalslista	25	Giltiga standardvärden: Öst, Väst och Central
Rutt	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Urvalslistan kan redigeras.
Leveransadress 1	Text	200	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1324).
Leveransadress 2, 3	Text	100 av varje	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1324).
Lev.adress, ort	Text	50	Ingen
Lev.adress, land	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerikas förenta stater är USA. Det går inte att ändra giltiga värden för det här fältet i applikationen. Kontrollera att dina data matchar de giltiga värdena för fältet innan du importerar dem (se Om länder och adressmappning (på sidan 1324)).
Lev.adress, box/sorteringskod	Text	30	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter till det här fältet: Colonia/område, CEDEX-nr, Adress 4, URB och Område (se Om länder och adressmappning (på sidan 1324)).
Lev.adress, provins	Text	50	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter (eller andra motsvarigheter till USA:s delstater) till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region, Emirat och Oblast (Se Om länder och adressmappning (på sidan 1324)).
Lev.adress, delstat i USA	Urvalslista	2	Giltiga standardvärden: Standardförkortningar för alla USA:s stater (versaler). Det går inte att ändra giltiga värden för det här fältet i applikationen. Kontrollera att dina data matchar de giltiga värdena för fältet innan du importerar dem.

Standardkonto Fält namn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Lev.adress, postnr	Text	30	Ingen
Källkampanj	Urvalslista	30	Den kampanj som genererat kontot.
Status	Urvalslista	30	Det här fältet gäller endast för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Urvalslistan kan redigeras.
Distrikt	Text	255	Ingen
Webbplats	Text	100	Ingen formatkontroll (förutom längdkontroll) utförs på importerade data för det här fältet.
Intäkt, ack. år	Nummer	22	Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Fält för kontoteam: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar kontoteam till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Fält för kontoteam, standardnamn	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontoåtkomst	Urvalslista	15	Giltiga standardvärden: Fullständig, Skrivskyddad, Redigera, Ägare. Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Kontoplats	Text	50	Ingen
Konto	Text	100	Ingen
Kontaktåtkomst	Urvalslista	15	Giltiga standardvärden: Skrivskyddad, Redigera, Fullständig, Ingen åtkomst. Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Affärsmöjlighetsåtkomst	Urvalslista	15	Giltiga standardvärden: Skrivskyddad, Redigera,

komst			Fullständig, Ingen åtkomst. Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Teamroll	Text	20	Giltiga standardvärden: Ägare, Huvudsponsor, Konsult, Partner, Annan
Användar-id	Text	50	Ingen
Konto, externt id	Text	30	Ingen
Användare, externt id	Text	30	Ingen

Ackrediteringsfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar ackrediteringsdata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardackreditering	Fälttyp	Maximal längd	Kommentar
Ackrediteringsavgift	Valuta	22	Ingen.
Ackrediterings-id	Text	50	Den interna identifieraren för ackrediteringen bör vara unik.
Tillgänglig från	Datum	7	Ingen.
Tillgänglig till	Datum	7	Ingen.
Företag	Text	50	Ingen.
Kontakt	Urvalslista	15	Använd det här fältet om ackrediteringskontakten redan finns i Oracle CRM On Demand.
Beskrivning	Text	250	Ingen.
E-post	Text	40	Ackrediteringskontaktens e-postadress.
Förnamn	Text	50	Använd det här fältet för att ange ackrediteringskontaktens förnamn endast om kontakten inte finns i Oracle CRM On Demand.
Efternamn	Text	50	Använd det här fältet för att ange ackrediteringskontaktens efternamn endast om

			kontakten inte finns i Oracle CRM On Demand.
Namn	Text	50	Namnet på en ackreditering bör vara unikt.
Mål	Urvalslista	50	Ingen.
Ägare	Urvalslista	15	Ingen.
Betalningsalternativ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Check, Kreditkort, Kontant och Intjänade medel.
Telefon	Telefon	50	Ackrediteringskontaktens telefonnummer.
Primär produkt	Urvalslista	15	Ingen.
Primär produktkategori	Urvalslista	15	Ingen.
Förnyelsebar	Kryssruta	1	Ingen.
Status	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Utkast, Planerad, Tillgänglig, Ange som föråldrad och Inaktiv.
Typ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Försäljning, Teknisk, Service, Installation, Uppgradera, Design och Säkerhet.
Giltighet (månader)	Nummer	22	Ingen.
Webbplats	Text	100	Webbadressen till en sida med ytterligare ackrediteringsinformation.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importer data](#) (på sidan 1488)
- [Ackrediteringsfält](#) (på sidan 436)

Fält för ackrediteringsbegäran: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar begärandedata för kursackreditering till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Fältnamn för	Fälttyp	Maximal	Kommentarer
--------------	---------	---------	-------------

standardbegäran om ackreditering		längd	
Ackrediteringsdatum	Datum	7	Inget.
Ackreditering	Urvalslista	15	Inget.
Ackrediteringsnummer	Text	50	Ackrediteringsnummer är i regel unika.
Ackrediteringsstatus	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Begärd, Beviljad och Nekad.
Beskrivning	Text	250	Inget.
Sista datum	Datum	7	Inget.
Mål	Urvalslista	15	Inget.
Ägare	Urvalslista	15	Inget.
Partner	Urvalslista	15	Inget.
Plan	Urvalslista	15	Inget.
Förnyelsebar	Kryssruta	1	Inget.
Begärandedatum	Datum	7	I det här fältet visas som standard aktuellt datum när en post skapas, men du kan ändra datumet när du skapar posten eller efteråt.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för tilldelning: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar tilldelningar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardtilldelning Fält namn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Tilldelningstyp	Text	30	Ingen
Tilldelningskvantitet	Nummer	22	Den kvantitet av produkten som

Standardtilldelning Fält namn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
			tilldelas säljaren av administratören.
Slutdatum	Datum/tid	7	Det sista datumet då produkten kan betalas ut.
Största kvant.	Nummer	22	Den kvantitet av produkten som säljaren kan distribuera på en angiven tid till en kund.
Ordna per	Nummer	22	Den ordning i listan som användaren kan se produkterna i.
Prov	Text	15	Produktnamnet som associeras med tilldelningar.
Startdatum	Datum/tid	7	Datumet då distributionen startar.
Stoppa varuprov, flagga	Boolesk	1	När fältet har valts kan produkten inte längre betalas ut.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Ansökningsfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar ansökningsposter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardansökan Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentar
Adress Adress 1	Variabeltecken	200	Gatuadressen för företaget som har skickat ansökningsen.
Adress Adress 2	Variabeltecken	100	Ingen
Adress Adress 3	Variabeltecken	100	Ingen
Adress Ort	Variabeltecken	50	Ingen

Standardansökan Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentar
Adress Land	Variabeltecken	30	Ingen
Adress Box/sorteringskod	Variabeltecken	200	Ingen
Adress Provins	Variabeltecken	50	Ingen
Adress Delstat (USA)	Variabeltecken	10	Ingen
Adress Postnummer	Variabeltecken	30	Ingen
Årlig intäkt	Nummer	22	Företagets totala årsintäkt.
Godkännandestatus	Variabeltecken	30	Den aktuella godkännandestatusen för ansökningen.
Godkänt den	Datum	7	Datum och tid då ansökningen godkändes.
Kampanj	Variabeltecken	15	Namnet på kampanjen som uppmuntrade partnern att göra ansökningen.
Mobiltelefonnr	Variabeltecken	40	Avsändarens mobiltelefonnummer.
Aktuell godkännare	Variabeltecken	15	Namnet på den aktuella godkännaren.
E-postadress	Variabeltecken	100	Avsändarens e-postadress.
Befintliga samarbeten	Variabeltecken		Listan över befintliga samarbeten.
Förväntade samarbetsförmåner	Variabeltecken	500	De förväntade förmåner av samarbetet.
Förnamn	Variabeltecken	50	Avsändarens förnamn.
Bransch	Variabeltecken	50	Branschen som företaget verkar inom.
Befattning	Variabeltecken	75	Avsändarens befattning.
Efternamn	Variabeltecken	50	Avsändarens efternamn.
Plats	Variabeltecken	50	Platsen för företaget.
Faxnummer	Variabeltecken	40	Företagets primära faxnummer.
Telefonnummer	Variabeltecken	40	Huvudtelefonnummer som används för att nå företaget.
Namn	Variabeltecken	50	Företagets namn.
Antal medarbetare	Nummer	22	Det totala antalet anställda på företaget.
Ägare	Variabeltecken	15	Postens ägare.

Standardansökan Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentar
Partner	Variabeltecken	15	Namnet på partnern som är associerad med ansökan.
Partnerprogram	Variabeltecken	15	Namn på partnerprogrammet som är associerat med ansökan.
Partnertyp	Variabeltecken	30	Typen av partner som ansökan skickas för.
Programnivå	Variabeltecken	30	Nivån på partnerprogrammet som är associerat med ansökan.
Avslagsorsak	Variabeltecken	30	Orsaken till att ansökningen avslogs.
Källa	Variabeltecken	30	Källan som ansökan kommer från, till exempel webbplats, direktreklam, e-post och så vidare.
Sändningsstatus	Variabeltecken	30	Sändningens status, till exempel Inte skickad, Skickad eller Återkallad.
Skickat datum	Datum	7	Datum och tid då ansökningen skickades.
Webbplats	Variabeltecken	100	Företagets webbadress.
Faxnr, arbete	Variabeltecken	40	Avsändarens faxnummer till arbetet.
Telefonnr, arbete	Variabeltecken	40	Avsändarens telefonnummer till arbetet.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för möteskontakt: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar länken mellan en kontakt och ett möte till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Fält för bokningskontakt, standardnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontakt, fullständigt namn	Text	255	Ingen
Kontakt, externt id	Text	30	Ingen
Bokning, externt id	Text	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för mötesanvändare: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar länken mellan en användare och ett möte till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Fält för bokningsanvändare, standardnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Användar-id	Text	30	Ingen
Bokning, externt id	Text	30	Ingen
Användare, externt id	Text	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)

■ [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fälten Möte, Uppgift och Samtal: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar möten och uppgifter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Välj korrekt tidsformat. Om du väljer tidsformatet TT:MM:SS FM, dvs. 12-timmars klocka, bör du ange om dina data är FM eller EM i din CSV-fil. Om du väljer FM/EM-tidsformat men dina data inte innehåller FM eller EM bearbetas fälten på följande sätt: om TT-fältet har ett värde som är högre än eller är lika med 8 och lägre än eller lika med 12 betraktas fältet som FM, och om TT-fältet har ett värde som är lägre än 8 och högre än 12 betraktas fältet som EM. Exempel: 7:00:00 bearbetas som 7:00 EM, medan 9:00:00 bearbetas som 9:00 FM.

Standardbokning, uppgift och samtal Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto	Text	100	Ingen
Konto, externt id	Text	30	Ingen
Kontoplat	Text	50	Ingen
Aktivitet	Text	100	Ingen
Aktivitet, valuta	Urvalslista	15	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Kampanj	Text	50	Ingen
Kampanj, externt id	Text	30	Ingen
Kontakt	Text	255	Ingen
Kontakt, externt id	Text	30	Ingen
Beskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken avkortas det till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de kopplade anteckningarna, vilka alla har maxlängden 16 350 tecken.
Sista datum	Datum	7	För uppgifter, obligatoriskt fält som

Standardbokning, uppgift och samtal Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			standard.
Sluttid	Datum/tid	7	För bokningar, obligatoriskt fält som standard.
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Finansieringsbegäran	Urvalslista	30	Specifik för Oracle CRM On Demand High Tech Edition och Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Skrivskyddat.
Integrations-id	Text	30	Ingen
Kundämne	Text	255	Ingen
Kundämne, externt id	Text	30	Ingen
Plats	Text	100	Endast för bokningar.
Med.utb-händelse	Urvalslista	50	Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Affärsmöjlighet	Text	100	Ingen
Affärsmöjlighet, externt id	Text	30	Ingen
Ägare	E-post	50	<p>Fildata måste matcha användar-id:t för inloggning för en befintlig användare av Oracle CRM On Demand. Om en post inte innehåller ett giltigt värde för det här fältet (inklusive inget värde) får fältet det användar-id för inloggning som användaren som utför importen har som värde.</p> <p>Om fältet inte mappas till ett giltigt importfilsfält när importguiden körs får fältet Ägare användar-id:t för inloggning för den användare som utför importen som värde för alla de importerade posterna.</p>
Ägare, externt id	Text	30	Ingen
Prioritet	Urvalslista	30	För uppgifter, obligatoriskt fält som standard. Giltiga standardvärden: 1-Hög, 2-Medel, 3-Låg
Privat	Kryssruta	Ej tillämbart	Ingen

Standardbokning, uppgift och samtal Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Serviceärende	Text	64	Ingen
Serviceärende, externt id	Text	30	Ingen
Starttid	Datum/tid	7	För bokningar, obligatoriskt fält som standard.
Status	Urvalslista	30	För uppgifter är de giltiga standardvärdena: Avslutade, Uppskjuten, Pågående, Väntar på någon annan, Inte startad
Ämne	Text	100	För uppgifter och bokningar, obligatoriskt fält som standard.
Uppgiftsvaluta	Text	15	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämja exakt med de giltiga värdena.
Typ	Urvalslista	30	För uppgifter och bokningar är de giltiga standardvärdena: Samtal, Korrespondens, Demonstration, E-post, Händelse, Fax, Möte, Övrigt, Personligt, Presentation, Att göra

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Aktivitetsfält](#) (på sidan 146)
- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för tillgång: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar tillgångar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Fält för tillgångar, standardnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto	Text	100	Ingen

Fält för tillgångar, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto, externt id	Text	30	Ingen
Tillgångsvaluta	Urvalslista	20	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Kontrakt	Text	30	Ingen
Kundkontakt	Text	255	Ingen
Beskrivning	Text	250	Ingen
Sista datum	Datum	7	Ingen
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Installationsdatum	Datum	7	Ingen
Integrations-id	Text	30	Ingen
Meddelandedatum	Datum	7	Specifik för Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Driftstatus	Text	30	Ingen
Produkt, externt id	Text	30	Ingen
Produktnamn	Text	100	Obligatoriskt fält som standard.
Inköpsdatum	Datum	7	Ingen
Inköpspris	Valuta	15	Ingen
Kvantitet	Nummer	15	Ingen
Serienr	Text	100	Ingen
Leveransdatum	Datum	7	Ingen
Garanti	Text	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Bevaka tillgångar](#) (på sidan 194)

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för mäklarprofil: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar mäklarprofildata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardmäklarprofil	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Mäklarprofil	Text	40	Namnet på mäklarprofilen.
Mäklarprofil, år	Urvalslista	30	Året då mäklarprofilen är giltig.
Företagshistorik och framtida tillväxt	Text	250	Beskrivningen av företagshistoriken och den framtida tillväxten för mäklaren.
Företagsöversikt	Text	250	Innehåller ytterligare beskrivande information om mäklaren.
Skapad	Text	30	Den här informationen genereras i Oracle CRM On Demand: namnet på personen som skapade mäklarprofilen följt av datumet.
Faxnr	Telefon	35	Mäklarens faxnummer
Ändrad	Text	30	Den här informationen genereras i Oracle CRM On Demand: namnet på personen som senast ändrade mäklarprofilen följt av datumet.
Partner	Urvalslista	30	Mäklarens namn.
Telefonnummer	Telefon	35	Mäklarens telefonnummer.
Primär adress	Text	50	Mäklarens primära adress.
Delkanal	Urvalslista	30	Mäklarförsäkringen. Standardvärdena är: Globala, Lokala, Nationella, Regionala och Grossister.
Segmentering	Urvalslista	30	Mäklarsegmenteringen. Standardvärdena är: Kommersiell, Tillväxt och Återförsäljning.
Distrikt/regional struktur	Text	250	Mäklarens distrikt eller regionala struktur.
Webbplats	Text	100	Webbadressen till en sida med ytterligare

			information om mäklarprofilen.
--	--	--	--------------------------------

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)
- [Fält för mäklarprofiler](#) (på sidan 599)

Fält för affärsplaner: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar affärsplansfält till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Affärsplan, standard Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto, externt id	Text	30	Ingen
Valuta	Urvalslista	20	Ingen
Beskrivning	Anteckning	250	Ingen
Växelkursdatum	Datum	7	Ingen
Anteckningar	Text	250	Ingen
Affärsmöjligheter	Text	250	Ingen
Överordnad plan	Text	15	Referensfältet som innehåller objekt-id för affärsplan.
Period	Text	15	Referensfältet som innehåller objekt-id för perioden.
Planintäkt	Valuta	22	Ingen
Produktnamn	Text	15	Referensfältet som innehåller produktobjekt-id.
Status	Urvalslista	30	Ingen
Styrkor	Text	250	Ingen
Hot	Text	250	Ingen

Affärsplan, standard Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Typ	Urvalslista	30	Ingen
Svagheter	Text	250	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Kampanjfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar kampanjer till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältets ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardkampanj Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Faktisk kostnad	Valuta	15	Ingen
Åhörare	Text	2000	Ingen
Budgeterad kostnad	Valuta	15	Ingen
Kampanjvaluta	Urvalslista	15	Ingen
E-post för kampanj	Text	50	Ingen
Kampanjnamn	Text	50	Obligatoriskt fält som standard.
Telefonnr för kampanj	Telefon	40	Ingen
Kampanjtyp	Urvalslista	30	Standardinställda giltiga värden: Annonser, Direktreklam, E-post, Händelse - seminarie, Händelse - mäss, Händelse - övrigt, Lista - inköpt, Lista - hyrd, Referens - anställd, Referens - extern, Webbplats, Övrigt
Beskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken avkortas det till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de länkade anteckningarna, vilka alla har

Standardkampanj Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
			maxlängden 16 350 tecken.
Slutdatum	Datum	7	Ingen
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Målkundämnen (nr)	Heltal	Ej tillämbart	Ingen
Mål	Text	2000	Ingen
Erbjudande	Text	255	Ingen
Ägare	E-post	50	<p>Fildata måste matcha användar-id:t för inloggning för en befintlig användare av Oracle CRM On Demand. Om en post inte innehåller ett giltigt värde för det här fältet (inklusive inget värde) får fältet det användar-id för inloggning som användaren som utför importen har som värde.</p> <p>Om fältet inte mappas till ett giltigt importfilsfält när importguiden körs får fältet Ägare användar-id:t för inloggning för den användare som utför importen som värde för alla de importerade posterna.</p>
Ägare, externt id	Text	30	Ingen
Intäktsmål	Valuta	15	Ingen
Källkod	Text	30	Obligatoriskt fält som standard.
Startdatum	Datum	7	Ingen
Status	Urvalslista	30	Standardinställda giltiga värden: Planerad, Aktiva, Avslutade

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Kampanjfält: Förbereda import](#) (på sidan 1384)
- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för kampanjmottagare: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar kampanjmottagare till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn. Om du vill importera fält för kampanjmottagare måste du ange åtminstone externt id för kontakten och namnet på kampanjen.

Produktkategorifält, standardnamn	Datatyp	Maximal längd
Leveransstatus	Text	30
Svarsstatus	Text	30
Kampanjnamn	Text	100
Kontakt, fullständigt namn	Text	255
Kampanj, externt id	Text	30
Kontakt, externt id	Text	30
Beskrivning	Text	250

Certifieringsfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar certifieringsdata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardcertifiering	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Tillgänglig från	Datum	7	Inget.
Tillgänglig till	Datum	7	Inget.
Certifieringsavgift	Valuta	22	Inget.
Certifierings-id	Text	50	Den interna identifieraren för certifieringen bör vara unik.
Företag	Text	50	Inget.

Kontakt	Urvalslista	15	Använd det här fältet om certifieringskontakten redan finns i Oracle CRM On Demand.
Beskrivning	Text	250	Inget.
E-post	Text	50	Certifieringskontaktens e-postadress.
Förnamn	Text	50	Använd det här fältet för att ange certifieringskontaktens förnamn endast om kontakten inte finns i Oracle CRM On Demand.
Efternamn	Text	50	Använd det här fältet för att ange certifieringskontaktens efternamn endast om kontakten inte finns i Oracle CRM On Demand.
Namn	Text	50	Namnet på certifieringen.
Mål	Urvalslista	15	Inget.
Ägare	Urvalslista	30	Inget.
Betalningsalternativ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Check, Kreditkort, Kontant och Intjänade medel.
Telefon	Telefon	40	Certifieringskontaktens telefonnummer.
Primär produkt	Urvalslista	15	Inget.
Primär produktkategori	Urvalslista	15	Inget.
Förnyelsebar	Kryssruta	1	Inget.
Status	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Utkast, Planerad, Tillgänglig, Ange som föråldrad och Inaktiv.
Typ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Innan försäljning, Efter försäljning, Teknisk, Service, Installation, Uppgradera, Design och Säkerhet.
Giltighet (månader)	Nummer	22	Inget.
Webbplats	Text	100	Webbadressen till en sida med ytterligare certifieringsinformation.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)
- [Certifieringsfält](#) (på sidan 426)

Fält för certifieringsbegäran: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar data för certifieringsbegäranden till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardbegäran om certifiering	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Kandidat	Urvalslista	15	Inget.
Kandidatdatum	Datum	7	Inget.
Certifiering	Urvalslista	15	Inget.
Certifieringsnummer	Text	50	Certifieringsnummer är normalt unika.
Certifieringsstatus	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Begärd, Beviljad och Nekad.
Beskrivning	Text	250	Inget.
Sista datum	Datum	7	Inget.
Mål	Urvalslista	15	Inget.
Ägare	Urvalslista	15	Inget.
Plan	Urvalslista	15	Inget.
Begärandedatum	Datum	7	I det här fältet visas som standard aktuellt datum när en post skapas, men du kan ändra datumet när du skapar posten eller efteråt.
Förnyelsebar	Kryssruta	1	Inget.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)
- [Certifieringsfält](#) (på sidan 426)

Fält för skadeståndskrav: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar kravdata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn. Avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informationen i följande tabell är endast giltig för data om skadeståndskrav.

Namn på fält för skadeståndskrav	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Arbetsförmåga	Urvalslista	30	Ingen
Adress	Text	200	Ingen
Adressrad 1	Text	100	Ingen
Adressrad 2	Text	100	Ingen
Storlek på skuld	Valuta	22	Ingen
Storlek på förlust	Valuta	22	Ingen
Skyldig	Urvalslista	30	Ingen
Affärskonto	Text	15	Den undanhållande institutionen (affärskontot) som är kopplat till posten.
Affärskonto: Id för externt system	Text	30	Ingen
Förlustkategori	Urvalslista	30	Ingen
Ort	Text	50	Ingen
Skadeståndskrav, nummer	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Personalklass	Urvalslista	30	Ingen
Stängningsdatum	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Kommentarer	Text	250	Ingen
Företag: Id för externt system	Text	30	Även kallat externt unikt id.
Villkor	Text	50	Ingen
Kontakt	Text	15	Ingen
Kontakt: Id för externt system	Text	30	Ingen
Land	Text	30	Ingen
Län	Text	50	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen

Namn på fält för skadeståndskrav	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Datum då arbetsgivaren uppmärksammades på skadeståndskravet	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Datum då arbetsgivaren uppmärksammades på skadan	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Skadad medarbetares nummer	Nummer	22	Ingen
Händelsenummer	Text	50	Ingen
Växelkursdatum	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämpbart	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Sjukhusets namn	Text	50	Ingen
Hushåll	Text	15	Ingen
Hushåll: Id för externt system	Text	30	Ingen
Skadad under arbetstid	Urvalslista	30	Ingen
Typ av förlust	Urvalslista	30	Ingen
Skuldkälla	Urvalslista	30	Ingen
Bransch	Urvalslista	30	Ingen
Plats för förlusten	Urvalslista	30	Ingen
Förlustkod	Urvalslista	30	Ingen
Datum och tid för förlusten	Datum/tid	Ej tillämpbart	Ingen
Beskrivning av förlusten	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken förkortas det till 16 252 tecken.
Förlusttyp	Urvalslista	30	Ingen
Kod på medicinsk skada	Urvalslista	30	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Kroppsdelen som skadats	Urvalslista	30	Ingen

Namn på fält för skadeståndskrav	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Antal skadade personer	Nummer	22	Ingen
Skadeplats	Urvalslista	30	Ingen
Polis	Text	50	Ingen
Polisrapportnummer	Text	50	Ingen
Försäkring	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Försäkring: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för försäkringen som är kopplad till den här posten.
Postnr	Text	30	Ingen
Provins	Text	50	Ingen
Relation till den försäkrade	Urvalslista	30	Ingen
Rapportdatum	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Rapportnummer	Text	50	Ingen
Rapporterad av	Urvalslista	30	Ingen
Rapportörens kontaktinformation	Text	50	Ingen
Status	Text	10	Ingen
Status	Urvalslista	30	Ingen
Tidpunkt för död	Datum/tid	Ej tillämpbart	Ingen
Typ av skada	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Kontaktfält: Förbereda import

Om du har olika filer med konton och kontakter som ska importeras importerar du kontona först och därefter kontakterna. Se till att importfilen med kontakter innehåller giltiga kontonamn från importfilen med konton.

Om du endast har en fil med kontakter som ska importeras skapas kontoposter utifrån data om kontonamnen som finns i fältet Konto i filen med kontakter som ska importeras. Om kontaktposten innehåller alternativa adressdata skapar Oracle CRM On Demand ett nytt konto och fyller i leveransadressen med den alternativa adressen. Faktureringsadressen förblir tom.

Om flera kontakter är associerade med samma konto fylls kontots adressfält i med de värden som finns i fältet Alternativ adress för den första kontakten som importerades för det kontot. Om den första kontaktposten som importerades inte innehåller data för alternativ adress, men efterföljande kontakter *gör det*, fylls inga värden i fälten för kontots adress i eftersom endast den första kontakten används för att ange värden för kontots adressfält. Om du endast importerar en fil med kontakter bör du därför sortera dina data per kontonamn innan du importerar filen för att se till att den första kontakten för varje kontonamn innehåller den adress som du vill använda för kontot.

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar kontakter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardkontakt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentar
Konto	Text	100	Texten i det här fältet är ett av flera fält som används för att matcha en befintlig kontopost. Om ingen matchning hittas är det kontonamnet för ett nytt konto som skapas som en del av kontaktimportprocessen. Mer information finns i Om dubletter och externa id:n (på sidan 1341).
Externt id för konto	Text	30	Ingen
Kontoplatz	Text	50	Texten i det här fältet är ett av flera fält som används för att matcha en befintlig kontopost. Mer information finns i Om dubletter och externa id:n (på sidan 1341).
Assistent	Text	50	Ingen
Assistent, telefonnr	Telefon	40	Ingen
Lämplig tid att ringa	Urvalslista	30	Standardvärdena är Tidigt på eftermiddagen, Tidigt på morgonen, Sent på eftermiddagen, Förmiddag och Lördag. Gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigera den här urvalslistan.

Standardkontakt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentar
Samtalsfrekvens	Urvalslista	30	Standardvärdena är Finns ej, 1-2 gånger/år, 3-4 gånger/år och >5 gånger/år. Gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigera den här urvalslistan.
Mobiltelefonnr	Telefon	40	Ingen
Kund sedan	Datum	Ej tillämplig	Fältet fylls i automatiskt med aktuellt datum när kundvärdet väljs på menyn Kontakttyp.
Kontakt, adress 1	Text	200	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1324).
Kontakt, adress 2, 3	Text	100 av varje	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1324).
Kontakt, ort	Text	50	Ingen
Kontakt, land	Urvalslista	30	Standardvärdena är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerika är USA. Det går inte att ändra giltiga värden för det här fältet i applikationen. Kontrollera att dina data matchar de giltiga värdena för fältet innan du importerar dem (se Om länder och adressmappning (på sidan 1324)).
Kontaktvaluta	Urvalslista	20	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Kontaktens box/sorteringskod	Text	50	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter till det här fältet: Colonia/område, CEDEX-nr, Adress 4, URB och Område (se Om länder och adressmappning (på sidan 1324)).
Kontakt, provins	Text	50	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter (eller andra motsvarigheter till USA:s delstater) till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region,

Standardkontakt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentar
			Emirat och Oblast (Se Om länder och adressmappning (på sidan 1324)).
Kontakttyp	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Prospekt, Kund, Partner och Konkurrent
Kontakt, delstat	Urvalslista	2	Giltiga standardvärden: Standardförkortningar för alla USA:s stater (versaler). Det går inte att ändra giltiga värden för det här fältet i applikationen. Kontrollera att dina data matchar de giltiga värdena för fältet innan du importerar dem.
Kontakt, postnr	Text	30	Ingen
Kreditpoäng	Nummer	22	Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valuta	Urvalslista	15	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Aktuell investeringsmix	Urvalslista	30	Standardvärdena är Aggressiv, Måttlig och Konservativ. Gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Du kan redigera den här urvalslistan.
Kund-id	Text	11	Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Födelsedatum	Datum	7	Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Examen	Urvalslista	30	Standardvärdena är filosofie doktor, medicine doktor, doktor i osteopati, civilekonom, leg. sjuksköterska, röntgenläkare, registrerad apotekare, civilingenjör, tandläkare, undersköterska och medicine licentiat i folkhälsa. Gäller endast Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Du kan redigera den här urvalslistan.
Avdelning	Text	75	Ingen

Standardkontakt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentar
Beskrivning	Text	16,350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken avkortas det till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de kopplade anteckningarna, vilka alla har maxlängden 16 350 tecken.
E-post	Text	100	Ingen
Erfarenhetsnivå	Urvalslista	30	Standardvärdena är Ingen, Begränsad, Bra och Omfattande. Gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Du kan redigera den här urvalslistan.
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Förnamn	Text	50	Det här fältet ska alltid fyllas i. Se till att alla poster har ett värde i det här fältet innan du importerar.
Furigana, förnamn	Text	50	Furiganas motsvarighet till Kanji (endast japanska).
Furigana, efternamn	Text	50	Furiganas motsvarighet till Kanji (endast japanska).
Kön	Urvalslista	1	Standardvärdena är K och M. Gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Du kan redigera den här urvalslistan.
Telefonnr, hem	Telefon	40	Ingen
Bostadsvärde	Valuta	15	Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Integrerings-id	Text	30	Ingen
Investeringshorison t	Urvalslista	30	Standardvärdena är Kortsiktig, Medellång sikt och Långsiktig. Gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Du kan redigera den här urvalslistan.
Befattning	Text	75	Ingen
Datum för senaste samtal	Datum/tid		Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Efternamn	Text	50	Det här fältet ska alltid fyllas i. Se till att alla poster har ett värde i det här

Standardkontakt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentar
			fältet innan du importerar.
Kundämne, källa	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Annonser, Direktreklam, E-post, Händelse - seminarie, Händelse - mässa, Händelse - övrigt, Lista - inköpt, Lista - hyrd, Referens - anställd, Referens - extern, Webbplats och Övrigt.
Livshändelse	Urvalslista	30	Standardvärdena är Äktenskap, Barnafödande, Pension, Skilsmässa och Övrigt. Gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Chef	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Det går för närvarande inte att importera data till det här fältet. Dess värde kan endast ställas in direkt i applikationen (på redigeringsidan för kontakter).
Chef, externt id	Text	30	Ingen
Civilstånd	Urvalslista	30	Standardvärdena är Ensamstående, Skild, Gift, Partner, Separerad, Änka och Änkling. Gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Marknadspotential	Urvalslista	30	Standardvärdena är Högsta, Medel och Lägsta. Gäller endast för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Mellannamn	Text	50	Ingen
Ändrad av	Ej tillämplig	Ej tillämplig	Det går för närvarande inte att ställa in värdet för det här fältet under import. Dess värde ställs in automatiskt i applikationen.
Titel	Urvalslista	15	Giltiga standardvärden: Fröken, Herr, Fru och Dr.
Skicka aldrig e-post	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Mål	Urvalslista	30	Standardvärdena är Kapitalbevarande, Inkomst, Inkomst/tillväxt, Balanserad, Tillväxt, Aggressiv tillväxt och Internationell spridning. Gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Standardkontakt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentar
Välj	Kryssruta	Ej tillämplig	Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Välj bort	Kryssruta	Ej tillämplig	Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Äga eller hyra	Urvalslista	30	Standardvärdena är Äga eller Hyra. Gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Ägare	E-post	50	Fildata måste matcha användar-id:t för inloggning för en befintlig användare av Oracle CRM On Demand. Om en post inte innehåller ett giltigt värde för det här fältet (inklusive inget värde) får fältet e-postinloggnings-id:t för den användare som utför importen som värde. Om fältet inte mappas till ett giltigt importfilsfält när importguiden körs får fältet Ägare e-postinloggnings-id:t för den användare som utför importen som värde för alla de importerade posterna.
Ägare, externt id	Text	30	Ingen
Primärt mål	Urvalslista	30	Standardvärdena är Sparande för barns utbildning, Sparande till utbildning, Nytt hem, Ackumulerad förmögenhet, Fastighetsplanering, Skyddar mina tillgångar och Pension. Gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Privat	Kryssruta	Ej tillämplig	Det här fältet ska markeras om du vill att den här kontakten endast ska visas för kontoägaren.
Yrke	Text	50	Ingen.
Kvalificerad, datum	Datum/tid	Ej tillämplig	Ingen.

Standardkontakt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentar
Riskprofil	Urvalslista	30	Standardvärdena är Riskovillig, Riskbenägen, Konservativ, Måttlig och Aggressiv. Gäller endast Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Referent	Urvalslista	101	Ingen.
Rutt	Urvalslista	30	Standardvärdena är Rutt 1, Rutt 2, Rutt 3 och Rutt 4. Gäller endast för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segment	Urvalslista	30	Standardvärdena är Tjänsteman, Industriarbetare, Lantlig/jordbruk, Massförsäljning, Massflöde, Högt substansvärde, Mångmiljonärer och Ultrahögt substansvärde. Gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Egenföretagare	Kryssruta	Ej tillämplig	Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Källkampanj	Urvalslista	100	Den kampanj som genererar kontakten.
Status	Urvalslista	30	I den här kolumnen lagras kundens eller kontaktens status. Tillåtna värden är: Aktiv, Tyst, arkiverad och Stängd, arkiverad.
Skatteklass	Nummer	22	Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nivå	Urvalslista	30	Standardvärdena är Guld, Silver, Brons, 100 bästa, Hög, Medel och Låg. Gäller endast för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tidszon	Urvalslista	30	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämja exakt med de giltiga standardvärdena.
Summa tillgångar	Valuta	15	Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totala utgifter	Valuta	15	Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total inkomst	Valuta	15	Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Standardkontakt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentar
Summa skulder	Valuta	15	Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Totalt substansvärde	Valuta	15	Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Typ	Urvalslista	30	Standardvärdena är Prospekt, Kund, Partner och Konkurrent.
Faxnr, arbete	Telefon	40	Ingen
Telefonnr, arbete	Telefon	40	Ingen
Försäljning, ack. år	Valuta	15	Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Kontaktfält](#) (på sidan 214)
- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för delstatslicenser för kontakter: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar delstatslicenser för fordon till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standarddelstatslicens för kontakter Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontakt	Text	15	Ingen
Sista datum	Text	7	Datumet då den medicinska licensen för kontakten slutar gälla, om det är känt.
Registreringsnummer	Text	30	Den obligatoriska licensnumret för kontakten i den angivna delstaten.
Status	Text	30	En delstat i USA eller en provins i Kanada (valfritt).

Standarddelstatslicens för kontakter Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Status	Text	30	Standardvärdena licensens status är: tom, aktiv och utgången.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)
- [Delstatslicenser för kontakter](#) (på sidan 450)

Fält för kontaktteam: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar kontaktteam till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardkontaktteam Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontaktåtkomst	Urvalslista	15	Giltiga standardvärden: Skrivskyddad, Redigera, Fullständig, Ingen åtkomst. Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Kontakt, fullständigt namn	Text	60	Ingen
Teamroll	Text	20	Giltiga standardvärden: Ägare, Huvudsponsor, Konsult, Partner, Annan
Användar-id	Text	50	Ingen
Kontakt, externt id	Text	30	Ingen
Användare, externt id	Text	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Dela poster \(team\)](#) (på sidan 85)

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för kursanmälningar: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar kursanmälningsdata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardkursanmälningar	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Kandidat	Urvalslista	15	Inget.
Slutförandedatum	Datum	22	Inget.
Kurs	Urvalslista	15	Namnet på en kurs bör vara unikt.
Beskrivning	Text	250	Inget.
Anmälningsdatum	Datum	22	I det här fältet visas som standard aktuellt datum när en post skapas, men du kan ändra datumet när du skapar posten eller efteråt.
Anmälningsnummer	Text	100	Inget.
Anmälningsstatus	Urvalslista	30	Standardvärdena för fältet är: Anmäld, Slutfört och Ofullständig.
Mål	Urvalslista	15	Inget.
Erbjudande, partner	Urvalslista	15	Tredjepartsföretaget som kandidaten anmäler sig till för kursen. Posten hämtas vanligtvis från listan över partner som erbjuder kursen.
Ägare	Urvalslista	15	Inget.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)
- [Kursfält](#) (på sidan 407)

Kursfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar kursdata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardkurser	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Tillgänglig från	Datum	7	Inget.
Tillgänglig till	Datum	7	Inget.
Företag	Text	100	Företaget där kurskontakten arbetar.
Kontakt	Urvalslista	15	Använd det här fältet om kurskontakten redan finns i Oracle CRM On Demand.
Kursavgift	Valuta	22	Inget.
Kurs-id	Text	30	Den interna identifieraren för kursen bör vara unik, men detta är inget krav i Oracle CRM On Demand.
Kurslängd (dagar)	Nummer	22	Inget.
Beskrivning	Text	255	Inget.
Tidslängd (timmar)	Nummer	22	Inget.
E-post	Text	100	Kurskontaktens e-postadress.
Examen	Urvalslista	15	Inget.
Förnamn	Text	50	Använd det här fältet för att ange kurskontaktens förnamn endast om kontakten inte finns i Oracle CRM On Demand.
Format	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Handledarledd, Datorbaserade övningar och Självstudier.
Praktiska övningar	Kryssruta	1	Inget.
Efternamn	Text	50	Använd det här fältet för att ange kurskontaktens efternamn endast om kontakten inte finns i Oracle CRM On Demand.
Medium	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Lektionssal, Online och CD/DVD.
Namn	Text	100	Namnet på en kurs bör vara unikt.
Mål	Urvalslista	15	Inget.
Ägare	Urvalslista	15	Inget.

Betalningsalternativ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Check, Kreditkort, Kontant och Intjänade medel.
Telefon	Telefon	40	Kurskontaktens telefonnummer.
Primär produkt	Urvalslista	15	Inget.
Primär produktkategori	Urvalslista	15	Inget.
Status	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Utkast, Planerad, Tillgänglig, Ange som föråldrad och Inaktiv.
Typ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Innan försäljning, Efter försäljning, Teknisk, Service, Installation, Uppgradera, Design och Säkerhet.
Webbplats	Text	100	Webbadressen till en sida med ytterligare kursinformation.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importerera data](#) (på sidan 1488)
- [Kursfält](#) (på sidan 407)

Fält för försäkringsskydd: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar försäkringsskyddsdata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn. Avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informationen i följande tabell gäller endast data om försäkringsskydd.

Fält för försäkringsskydd	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Börja	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Kontakt	Text	15	Ingen
Kontakt: Id för externt system	Text	30	Ingen

Fält för försäkringsskydd	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Försäkringsskydd	Urvalslista	30	Det fördefinierade fältet för den matchande posten
Försäkringsskydd	Text	100	Ingen
Försäkringsskyddsprodukt	Text	15	Ingen
Försäkringsskyddsprodukt: Id för externt system	Text	50	Även kallat externt unikt id.
Försäkringsskyddsstatus	Urvalslista	30	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Avdragsgillt	Valuta	22	Ingen
Slut	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämpbart	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Individuell gräns	Valuta	22	Ingen
Försäkrat belopp	Valuta	22	Ingen
Försäkrad egendom	Text	30	Ingen
Försäkrad egendom: Id för externt system	Text	50	Även kallat externt unikt id.
Integrations-id	Text	30	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Försäkring	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Försäkring: Id för externt system	Text	50	Ingen
Status	Urvalslista	30	Ingen
Total gräns	Valuta	22	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för anpassade objekt: Förbereda import

I följande tabell finns specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar anpassade objekt fält för anpassade objekt till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Du måste granska följande information innan du gör en import.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Anpassat objekt 01, Anpassat objekt 02 och Anpassat objekt 03

Informationen i följande tabell är endast giltig för Anpassat objekt 01, Anpassat objekt 02 och Anpassat objekt 03.

Standardnamn på fält för anpassat objekt	Datatyp	Maximal längd
Namn	Text	50
Kontoplatz	Text	50
Beskrivning	Text	16 350
Anpassade objekt 04-15	Text	50
Anpassade objekt 04-15, externt unikt id	Text	30
Integrations-id	Text	30
Externt unikt id	Text	30
Ägare	E-post	50
Valuta	Text	20
Snabbsökning 1	Text	50
Snabbsökning 2	Text	50
Indexerad urvalslista 1	Text	30
Indexerad urvalslista 2	Text	30
Indexerad urvalslista 3	Text	30

Standardnamn på fält för anpassat objekt	Datatyp	Maximal längd
Indexerad urvalslista 4	Text	30
Indexerad urvalslista 5	Text	30
Indexerat nummer	Nummer	16
Indexerat datum	Datum/tid	32
Indexerad valuta	Valuta	25
Indexerad kryssruta	Boolesk	1
Typ	Text	30
Konto	Text	100
Kampanj	Text	100
Kontakt	Text	255
Anpassat objekt 01	Text	50
Anpassat objekt 02	Text	50
Anpassat objekt 03	Text	50
Återförsäljare	Text	100
Fond	Text	50
Hushåll	Text	50
Kundämne	Text	255
Med.utb-händelse	Text	50
Affärsmöjlighet	Text	100
Portfölj	Text	100
Produkt	Text	100
Serviceärende	Text	64
Lösning	Text	100
Fordon	Text	100
Konto, externt id	Text	30
Kampanj, externt id	Text	30
Kontakt, externt id	Text	30
Anpassat objekt 01, externt id	Text	30

Standardnamn på fält för anpassat objekt	Datatyp	Maximal längd
Anpassat objekt 02, externt id	Text	30
Anpassat objekt 03, externt id	Text	30
Kundämne, externt id	Text	30
Affärsmöjlighet, externt id	Text	30
Ägare, externt id	Text	30
Portfölj, externt id	Text	30
Produkt, externt id	Text	30
Serviceärende, externt id	Text	30
Lösning, externt id	Text	30

Anpassade objekt 04 och högre

Informationen i följande tabell är endast giltig för anpassade objekt 04 och högre.

Standardnamn på fält för anpassat objekt	Datatyp	Maximal längd
Konto	Text	100
Aktivitet	Text	100
Kampanj	Text	100
Anpassade objekt 01-15	Text	50
Återförsäljare	Text	100
Beskrivning	Text	16 350
Växelkursdatum	Datum	30
Externt unikt id	Text	30
Fond	Text	50
Finansieringsbegäran	Text	50
Hushåll	Text	1
Indexerad kryssruta	Boolesk	1
Indexerad valuta	Valuta	25
Indexerat datum	Datum/Tid	32

Standardnamn på fält för anpassat objekt	Datatyp	Maximal längd
Indexerat nummer	Nummer	16
Indexerad urvalslista 1	Text	30
Indexerad urvalslista 2	Text	30
Indexerad urvalslista 3	Text	30
Indexerad urvalslista 4	Text	30
Indexerad urvalslista 5	Text	30
Integrations-id	Text	30
Kundämne	Text	225
Med.utb-händelse	Text	50
Namn	Text	50
Affärsmöjlighet	Text	100
Ägare	E-post	50
Portfölj	Text	100
Produkt	Text	100
Snabbsökning 1	Text	50
Snabbsökning 2	Text	50
Serviceärende	Text	64
Typ	Text	30
Fordon	Text	100
Konto, externt unikt id	Text	30
Aktivitet, externt unikt id	Text	30
Tillgång, id för externt system	Text	30
Kampanj, externt unikt id	Text	30
Företag, id för externt system	Text	30
Kontakt, externt unikt id	Text	30
Anpassade objekt 01-15, externa unika id:n	Text	30
Återförsäljare, externt unikt id	Text	30
Finansieringsbegäran, externt unikt	Text	30

Standardnamn på fält för anpassat objekt	Datatyp	Maximal längd
id		
Hushåll, externt unikt id	Text	30
Affärsmöjlighet, externt unikt id	Text	30
Ägare, externt unikt id	Text	30
Portfölj, externt unikt id	Text	30
Produkt, externt unikt id	Text	30
Serviceärende, externt unikt id	Text	30
Lösningsbegäran, externt unikt id	Text	30
Fordon, externt unikt id	Text	30

Fält för skada: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar skadedata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn. Avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informationen i följande tabell gäller endast data om skador.

Skada, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Skadeståndskrav	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Skadeståndskrav: Id för externt system	Text	50	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Skadebeskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken kortas det ned till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de länkade anteckningarna, som alla har maxlängden 16 350 tecken.
Skadenamn	Text	50	Det fördefinierade fältet för den

Skada, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			matchande posten.
Beskrivning av skadad egendom	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken kortas det ned till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de länkade anteckningarna, som alla har maxlängden 16 350 tecken.
Typ av skadad egendom	Text	50	Ingen
Uppskatta belopp	Valuta	22	Ingen
Växelkursdatum	Datum/tid	Ej tillämbart	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämbart	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Integrations-id	Text	30	Ingen
Försäkringsegendom	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Försäkringsegendom: Id för externt system	Text	50	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Egendomsnummer	Nummer	22	Ingen
Ägare: Externt unikt id	Text	30	Ingen

Se även

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för affärsregistrering: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar affärsregistreringar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardaffärsregistrering Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Godkännandestatus	Urvalslista	30	Värdena i fältet är: Avvaktar godkännande, Godkänd, Avslagen, Returnerad, Annullerad och Utgången.
Godkänt den	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Associerad kontakt	Urvalslista	100	Ingen
Associerad kund	Urvalslista	100	Ingen
Associerat kundämne	Text	100	Ingen
Associerat kundämne: Externt unikt id	Text	30	Ingen
Associerat kundämne: Förnamn	Text	50	Ingen
Associerat kundämne: Efternamn	Text	50	Ingen
Associerat kundämne: Integrerings-id	Text	30	Ingen
Associerat kundämne: Efternamn	Text	50	Ingen
Associerad affärsmöjlighet	Urvalslista	100	Ingen
Mobiltelefon	Text	40	Ingen
Ort	Text	50	Ingen
Avslutsdatum	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Företag	Text	50	Ingen
Konverterat till affärsmöjlighet	Kryssruta	Ej tillämpbar	Ingen
Land	Urvalslista	50	Ingen
Aktuell godkännare	Urvalslista	100	Ingen
Skapad: Datum	Datum/Tid	Ej tillämpbar	Ingen
Valuta	Urvalslista	Ej tillämpbart	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämja med de giltiga värdena.
Affärens storlek	Valuta	15	Ingen
Beskrivning	Text	255	Ingen

Standardaffärsregistrering Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
E-post	Text	50	Ingen
Växelkurs	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Sista datum	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Externt id	Text	40	Ingen
Faxnr	Text	40	Ingen
Slutgodkännare	Urvalslista	100	Ingen
Förnamn	Text	50	Ingen
Befattning	Text	75	Ingen
Efternamn	Text	50	Ingen
Mellannamn	Text	50	Ingen
Ändrad: Datum	Datum/Tid	Ej tillämpbar	Ingen
Titel	Urvalslista	30	Ingen
Namn	Text	100	Det här fältet ska alltid fyllas i. Se därför till att alla poster har värden i det här fältet innan du gör importen.
Ny kontakt	Kryssruta	Ej tillämpbar	Ingen
Ny kund	Kryssruta	Ej tillämpbar	Ingen
Ny affärsmöjlighet	Kryssruta	Ej tillämpbar	Fältet anger att affärsmöjligheten som är kopplad till affärsregistreringen är ny.
Nästa steg	Text	250	Ingen
Mål	Text	100	Ingen
Målsättning: Externt unikt id	Text	50	Ingen

Standardaffärsregistrering Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Ägare	Urvalslista	30	Data i fältet måste stämma med användar-id för en befintlig användare i Oracle CRM On Demand. Om en post inte innehåller ett giltigt värde i fältet (inklusive inget värde) får fältet det användar-id som användaren som utför importen har. Om fältet inte mappas till ett giltigt importfilsfält när importguiden körs får fältet Ägare användar-id:t för den användare som utför importen av alla de importerade posterna.
Ägare, externt id	Text	30	Ingen
Ägare, partnerkonto	Urvalslista	100	Fältet visar automatiskt partnerföretaget för ägaren till affärsregistreringen. Fältet är skrivskyddat. Fältet uppdateras inte via överföringsprocessen i Oracle CRM On Demand.
Ursprungligt partnerkonto	Urvalslista	100	Partnern som ursprungligen upptäckte affärsmöjligheten. Partnern är vanligtvis samma som huvudpartnern, men kan vara en annan. Fältet är valfritt.
Partnerprogram	Urvalslista	50	Ingen
Postnr	Text	30	Ingen
Huvudpartner	Urvalslista	100	Huvudpartnern har ansvar för affärsregistreringen. En partner identifieras med hjälp av detta fält tillsammans med fältet för huvudpartnerplatsen. Fältet måste innehålla ett värde.
Plats för huvudpartner	Text	50	Huvudpartnerns placering. En partner identifieras med hjälp av detta fält tillsammans med fältet Huvudpartner. Fältet behöver inte fyllas i.
Produktintresse	Text	100	Ingen
Avslagsorsak	Urvalslista	30	Ingen
Specialpris begärt	Kryssruta	Ej tillämpbar	Ingen

Standardaffärsregistrering Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Status	Urvalslista	30	Ingen
Gata	Text	100	Ingen
Sändningsstatus	Urvalslista	30	Värdena för fältet är: Inte skickad, Skickad och Återkallad.
Skickat datum	Datum/Tid	Ej tillämpbar	Ingen
Support begärd	Kryssruta	Ej tillämpbar	Ingen
Telefonnr	Text	40	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Värdena för fältet är: Standard och Icke-standard.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för återförsäljare: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar fält för återförsäljare till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Obs! Den här sektionen är specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Återförsäljarfält, standardnamn	Datatyp	Maximal längd
Namn	Text	100
Plats	Text	50
Plats	Text	50
Överordnad återförsäljare	Text	100
Status	Text	255
Överordnad plats	Text	50

Återförsäljarfält, standardnamn	Datatyp	Maximal längd
Telefonnummer	Telefon	40
E-post	Text	50
URL	Text	100
Status	Text	30
Faxnr	Telefon	40
Valuta	Text	20
Steg	Text	30
Rangordning	Nummer	16
Faktureringsadress 1	Text	200
Faktureringsadress 2, 3	Text	100 av varje
Fakt.adress, ort	Text	50
Fakt.adress, land	Urvalslista	30
Fakt.adress, box/sorteringskod	Text	30
Fakt.adress, provins	Text	50
Fakt.adress, delstat i USA	Urvalslista	2
Fakt.adress, postnummer	Text	30
Leveransadress 1	Text	200
Leveransadress 2, 3	Text	100 av varje
Lev.adress, ort	Text	50
Lev.adress, land	Urvalslista	30
Lev.adress, box/sorteringskod	Text	30
Lev.adress, provins	Text	50
Lev.adress, delstat i USA	Urvalslista	2
Lev.adress, postnr	Text	30
Externt unikt id	Text	30
Överordnad återförsäljare, externt id	Text	30

Återförsäljarfält, standardnamn	Datotyp	Maximal längd
Primärt ägar-id	Id	15
Återförsäljartyp	Text	30
Ändrad: Datum externt	Datum/tid	32
Ägare	E-post	50
Ändrad av	Text	255
Rad-id	Id	15
Integrerings-id	Text	30
Anpassat objekt <i>N</i>	Text	50
Indexerad urvalslista 1	Text	30
Indexerad urvalslista 2	Text	30
Indexerad urvalslista 3	Text	30
Indexerad urvalslista 4	Text	30
Indexerad urvalslista 5	Text	30
Indexerad urvalslista 6	Text	30
Indexerat nummer	Nummer	16
Indexerat datum	Datum/tid	32
Indexerad valuta	Valuta	25
Indexerad lång text	Text	255
Indexerad kort text 1	Text	100
Indexerad kort text 2	Text	100
Indexerad kryssruta	Boolesk	1

Examensfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar examensdata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardexamen	Fälttyp	Maximal längd	Kommentar
Tillgänglig från	Datum	7	Ingen.
Tillgänglig till	Datum	7	Ingen.
Företag	Text	100	Ingen.
Kontakt	Urvalslista	15	Använd det här fältet om examenskontakten redan finns i Oracle CRM On Demand.
Beskrivning	Text	255	Ingen.
E-post	Text	100	Examenskontaktens e-postadress.
Examensavgift	Valuta	22	Ingen.
Examens-id	Text	100	Den interna identifieraren för examen bör vara unik.
Förnamn	Text	50	Använd det här fältet för att ange examenskontaktens förnamn endast om kontakten inte finns i Oracle CRM On Demand.
Format	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Flera val, Vanliga frågor och Blandad.
Betygsättningsmetod	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Betyg, Punkter och Poäng.
Efternamn	Text	50	Använd det här fältet för att ange examenskontaktens efternamn endast om kontakten inte finns i Oracle CRM On Demand.
Högsta poäng	Nummer	22	Ingen.
Medium	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Datorbaserad, Pappersbaserad och Blandad.
Namn	Text	100	Namnet på en examen bör vara unikt.
Antal frågor	Nummer	22	Ingen.
Mål	Urvalslista	15	Ingen.
Ägare	Urvalslista	15	Ingen.
Godkänt resultat	Nummer	22	Ingen.
Betalningsalternativ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Check, Kreditkort, Kontant och Intjänade medel.
Telefon	Telefon	40	Examenskontaktens telefonnummer.
Primär produkt	Urvalslista	15	Ingen.
Primär produktkategori	Urvalslista	15	Ingen.

Status	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Utkast, Planerad, Tillgänglig, Ange som föråldrad och Inaktiv.
Tillåten tid (minuter)	Nummer	22	Ingen.
Typ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Övervakad och Online. En examen betraktas som <i>övervakad</i> när kandidaterna övervakas under examen.
Giltighet (månader)	Nummer	22	Ingen.
Webbplats	Text	100	Webbadressen till en sida med ytterligare examensinformation.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importerar data](#) (på sidan 1488)
- [Examensfält](#) (på sidan 416)

Fält för examensregistrering: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar examensregistreringsdata till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardexamensregistreringar	Fälttyp	Maximal längd	Kommentarer
Administrering, partner	Urvalslista	15	Tredjepartsföretaget som administrerar examen. Posten hämtas vanligtvis från listan över partner som administrerar examen.
Kandidat	Urvalslista	15	Inget.
Slutförandedatum	Datum	7	Inget.
Beskrivning	Text	255	Inget.
Examen	Urvalslista	15	Inget.
Uppnått betyg	Text	50	Inget.
Mål	Urvalslista	15	Inget.

Ägare	Urvalslista	15	Inget.
Uppnådda poäng	Nummer	22	Inget.
Poäng upphör att gälla	Datum	7	Inget.
Registreringsdatum	Datum	7	I det här fältet visas aktuellt datum när en post skapas, men du kan ändra datumet när du skapar posten eller efteråt.
Registreringsnummer	Text	50	Registreringsnummer för examina är i regel unika.
Registreringsstatus	Urvalslista	30	Standardvärdena för fältet är: Registrerad, Godkänd och Utfördes inte.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)
- [Examensfält](#) (på sidan 416)

Fält för finansiella konton: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar finansiella konton till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn. Avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Information i följande tabell är endast giltig för data om finansiella konton.

Namn på fält för finansiella konton	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontoinnehavare	Text	15	Ingen
Kontoinnehavare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Saldo	Valuta	22	Ingen
Saldo den	Datum/tid	Ej tillämplbart	Ingen
Kontor	Text	15	Ingen

Namn på fält för finansiella konton	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontor: Id för externt system	Text	30	Ingen
Affärskonto	Text	15	Ingen
Affärskonto: Id för externt system	Text	30	Ingen
Kampanj	Text	15	Ingen
Kampanj: Id för externt system	Text	30	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Beskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken förkortas det till 16 252 tecken.
Växelkursdatum	Datum/tid	Ej tillämbart	Ingen
Extern id	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämbart	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Finansiellt konto	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Finansiellt konto, nummer	Text	50	Ingen
Ekonomisk rådgivare	Text	15	Ingen
Ekonomisk rådgivare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Undanhållet	Boolesk	1	Ingen
Undanhållande institution	Text	15	Ingen
Undanhållande institution: Id för externt system	Text	30	Extern unikt id för den undanhållande institution (affärskonto) som är länkad till posten.
Hemkontor	Urvalslista	30	Ingen
Hushåll	Text	15	Ingen
Hushåll: Id för externt system	Text	30	Ingen

Namn på fält för finansiella konton	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Integrations-id	Text	30	Ingen
Gemensam	Boolesk	1	Ingen
Öppnar den	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Överordnat finansiellt konto: Externt system-id	Text	50	Det externa unika id:t för det finansiella konto som är länkat till den här posten.
Portfölj: Id för externt system	Text	30	Ingen
Primärt konto	Boolesk	1	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för innehavare av finansiellt konto: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar innehavare av finansiella konton till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn. Avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Information i följande tabell gäller endast för data om innehavare av finansiellt konto.

Fältnamn för innehavare av finansiellt konto	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Affärskonto	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten
Affärskonto: Id för externt system	Text	30	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen

Fältnamn för innehavare av finansiellt konto	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Växelkursdatum	Datum/tid	Ej tillämpbart	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämpbart	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Finansiellt konto	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten
Finansiellt konto: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för det finansiella konto som är länkat till den här posten
Innehavare av finansiellt konto	Text	15	Ingen
Innehavare av finansiellt konto: Externt system-id	Text	30	Ingen
Namn på innehavare av finansiellt konto	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten
Hushåll	Text	15	Ingen
Hushåll: Id för externt system	Text	30	Ingen
Anslutningsdatum	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Primär kontakt	Boolesk	1	Ingen
Roll	Urvalslista	30	Det fördefinierade fältet för den matchande posten

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för innehav på finansiellt konto: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar innehav på finansiella konton till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet

[Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn. Avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informationen i följande tabell gäller endast data för innehav på finansiellt konto.

Fältnamn för innehav på finansiellt konto	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Växelkursdatum	Datum/tid	Ej tillämbart	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämbart	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Finansiellt konto	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten
Finansiellt konto: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för det finansiella konto som är länkat till den här posten
Namn på innehav på finansiellt konto	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten
Finansiell produkt	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten
Finansiell produkt: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för den finansiella produkt som är länkad till den här posten
Integrations-id	Text	30	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Resultat	Text	22	Ingen
Inköpsdatum	Datum/tid	Ej tillämbart	Ingen
Inköpspris	Valuta	22	Ingen
Kvantitet	Nummer	22	Ingen
Värde	Valuta	22	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för finansiella planer: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar finansiella planer till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn. Avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Finansiell plan

Information i följande tabell gäller endast finansiella planer.

Finansiell plan, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Godkänd av kontakt	Boolesk	1	Ingen
Affärskonto	Text	15	Ingen
Affärskonto: Id för externt system	Text	30	Ingen
Kampanj	Text	15	Ingen
Kampanj: Id för externt system	Text	30	Ingen
Kontakt	Text	15	Ingen
Kontakt: Id för externt system	Text	30	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Beskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken förkortas det till 16 252 tecken.
Växelkursdatum	Datum/tid	Ej tillämplbart	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämplbart	Ingen

Finansiell plan, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Extern källa	Text	50	Ingen
Finansiellt konto	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Finansiellt konto: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för det finansiella konto som är länkat till den här posten.
Finansiell plan	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Hushåll	Text	15	Ingen
Hushåll: Id för externt system	Text	30	Ingen
Integrations-id	Text	30	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Portfölj	Text	15	Ingen
Portfölj: Id för externt system	Text	30	Ingen
Skickad till kontakt	Boolesk	1	Ingen
Status	Urvalslista	30	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importerar data](#) (på sidan 1488)

Fält för finansiella produkter: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar finansiella produkter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn. Avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informationen i följande tabell gäller endast finansiella produkter.

Finansiell produkt, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kategori	Urvalslista	30	Ingen
Klass	Urvalslista	30	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Aktuellt pris	Valuta	20	Ingen
Aktuellt pris senast uppdaterat	Datum/tid	Ej tillämpbart	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämpbart	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Id för finansiell produkt	Text	50	Ingen
Finansiell produkt	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Översikt över finansiell produkt	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken förkortas det till 16 252 tecken.
Integrations-id	Text	30	Ingen
Id för MDM-produkthubb	Text	50	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Överordnad finansiell produkt	Text	15	Ingen
Överordnad finansiell produkt: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för den överordnade finansiella produkt som är länkad till den här posten.
Överordnad finansiell produkt: System-id	Text	50	Även kallat externt unikt id.
Priskälla	Text	50	Även kallad aktuell priskälla.

Finansiell produkt, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Produktkatalog	Text	250	Ingen
Produkt-URL	Text	250	Ingen
Underklass	Urvalslista	30	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för finansiella transaktioner: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar finansiella transaktioner till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn. Avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Information i följande tabell gäller endast finansiella transaktioner.

Finansiella transaktioner, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Växelkursdatum	Datum/tid	Ej tillämpbart	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämpbart	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Finansiellt konto	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Finansiellt konto: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för det

Finansiella transaktioner, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			finansiella konto som är länkat till den här posten.
Finansiell produkt	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Finansiell produkt: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för den finansiella produkt som är länkad till den här posten.
Överordnad finansiell transaktion	Text	15	Ingen
Överordnad finansiell transaktion: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för den finansiella produkt som är länkad till den här posten.
Integrations-id	Text	30	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Ägare: Externt unikt id	Text	30	Ingen
Kvantitet	Nummer	22	Ingen
Datum/tid för transaktion	Datum/tid		Ingen
Transaktions-id	Text	50	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Transaktionsperiod	Text	50	Ingen
Transaktionspris	Valuta	22	Ingen
Transaktionskälla	Text	50	Ingen
Transaktionstyp	Urvalslista	30	Ingen
Värde	Valuta	22	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)

■ [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för försäkringsegendomar: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar data om försäkringsegendom till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn. Avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informationen i följande tabell gäller endast data om försäkringsegendomar.

Fältnamn för försäkringsegendomar	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Belopp	Valuta	22	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Beskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken kortas det ned till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de länkade anteckningarna, som alla har maxlängden 16 350 tecken.
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämpbart	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Integrations-id	Text	30	Ingen
Ägare	Text	15	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Försäkring	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Försäkring: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för försäkringen som är kopplad till den här posten.
Sekvens	Nummer	22	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Typ	Urvalslista	30	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för lagerkontrollrapporter: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar lagerkontrollrapporter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standarrapporter för lagerkontroll Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kommentarer	Anteckning	255	Ingen
Slutförandedatum	Datum/tid	7	Ingen
Lagerperiod	Text	15	Referensfältet som innehåller objekt-id för lagerperiod.
Orsak	Urvalslista	30	Ingen
Rapporterat den	Datum/tid	7	Ingen
Status	Urvalslista	30	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för lagerperiod: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar lagerperioder till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardlagerperiod Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Aktiva	Boolesk	1	Fältet anger om lagerperioden är aktiv eller inaktiv.
Slutdatum	Datum/tid	7	Fältet är tomt om lagerperioden är aktiv.
Avstämt	Boolesk	1	Fältet anger om lagerperioden har stämts av eller inte.
Startdatum	Datum/tid	7	Lagerperiodens startdatum.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för inblandad part: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar data om inblandade parter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn. Avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Informationen i följande tabell gäller endast data om inblandade parter.

Inblandad part, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Skadeståndskrav	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Skadeståndskrav: Id för externt system	Text	50	Ingen
Kontakt	Text	15	Det fördefinierade fältet för den matchande posten. Fältet Kontakt är en sammanfogning av kontaktens efternamn och förnamn.
Kontakt: Id för externt system	Text	30	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Växelkursdatum	Datum	Ej tillämpbar	Ingen

Inblandad part, fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämbart	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Skadebeskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken kortas det ned till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de länkade anteckningarna, som alla har maxlängden 16 350 tecken.
Översikt över skada	Text	250	Ingen
Integrations-id	Text	30	Ingen
Inblandad part	Text	50	Ingen
Plats	Urvalslista	30	Ingen
Ägare	Text	15	Postens ägare.
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Roll	Urvalslista	30	Det fördefinierade fältet för den matchande posten.
Roll vid olyckan	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för kundämne: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar kundämnena till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardkundämne Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto, externt id	Text	30	Ingen

Standardkundämne Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Alias	Text	50	Ingen
Årliga intäkter	Valuta	15	Ingen
C:a-inkomst	Valuta	15	Detta är den ungefärliga årsinkomsten.
Associerat konto	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Det går för närvarande inte att importera data till det här fältet. Dess värde kan endast ställas in direkt i applikationen (på sidan Kundämne, redigera).
Associerad kontakt	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Det går för närvarande inte att importera data till det här fältet. Dess värde kan endast ställas in direkt i applikationen (på sidan Kundämne, redigera).
Associerad affärsregistrering	Text	100	Ingen
Associerad affärsregistrering: Externt id	Text	50	Ingen
Associerad affärsmöjlighet	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Det går för närvarande inte att importera data till det här fältet. Dess värde kan endast ställas in direkt i applikationen (på sidan Kundämne, redigera).
Faktureringsadress 1	Text	200	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1324).
Faktureringsadress 2, 3	Text	100 av varje	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1324).
Fakt.adress, ort	Text	50	Ingen
Fakt.adress, land	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerikas förenta stater är USA. Det går inte att ändra giltiga värden för det här fältet i applikationen. Kontrollera att dina data matchar de giltiga värdena för fältet innan du importerar dem (se Om länder och adressmappning (på sidan 1324)).

Standardkundämne Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Fakt.adress, box/sorteringskod	Text	30	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter till det här fältet: Colonia/område, CEDEX-nr, Adress 4, URB och Område (se Om länder och adressmappning (på sidan 1324)).
Fakt.adress, provins	Text	30	Om din fil innehåller adresser utanför USA mappar du följande adressposter (eller andra motsvarigheter till delstat i USA) till det här fältet: Delstat (Mexiko), Delstat (Brasilien), Socken, Del av distrikt, Ö, Prefektur, Region, Emirat och Oblast.
Fakt.adress, delstat i USA	Urvalslista	2	Giltiga standardvärden: Standardförkortningar för alla USA:s stater (versaler). Det går inte att ändra giltiga värden för det här fältet i applikationen. Kontrollera att dina data matchar de giltiga värdena för fältet innan du importerar dem.
Fakt.adress, postnummer	Text	50	Ingen
Kampanj	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Det här värdet anges när importguiden för kundämnen används i Oracle CRM On Demand. Det går inte att ställa in värden direkt i fältet Kampanj i de importerade uppgifterna.
Kampanj, externt id	Text	30	Ingen
Mobiltelefonnr	Telefon	40	Ingen
Företag	Text	100	Ingen
Kontakt, externt id	Text	30	Ingen
Skapat av	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Det går för närvarande inte att ställa in värdet för det här fältet under import. Dess värde ställs in automatiskt i applikationen.
Födelsedatum	Datum	Ej tillämpbar	Ingen

Standardkundämne Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Beskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken avkortas det till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de länkade anteckningarna, som rymmer högst 16 350 tecken vardera.
E-post	Text	100	Ingen
Uppskattat avslutsdatum	Datum	7	Ingen
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Förnamn	Text	50	Det här fältet ska alltid fyllas i. Se till att alla poster har ett värde i det här fältet innan du importerar.
Furigana, förnamn	Text	50	Furiganas motsvarighet till Kanji (endast japanska).
Furigana, efternamn	Text	50	Furiganas motsvarighet till Kanji (endast japanska).
Bransch	Urvalslista	50	<p>Det går inte att ändra giltiga värden för det här fältet i Oracle CRM On Demand. Kontrollera att dina importdata matchar de giltiga värdena för det här fältet innan du importerar dem. Företagsadministratören för Oracle CRM On Demand kan också skapa ett anpassat kundämnesfält som innehåller de giltiga värden som du förväntar dig i dina importdata. Det gör att du kan importera dina data till det anpassade fältet i stället för till det här fältet.</p> <p>Giltiga standardvärden: Självgående, Energi, Finansiella tjänster, Högteknologi, Tillverkning, Övrigt, Farmaceutisk, Detaljhandel, Tjänster och Telekommunikationer.</p>
Integrations-id	Text	30	Ingen
Befattning	Text	75	Ingen
Efternamn	Text	50	Det här fältet ska alltid fyllas i. Se till att alla poster har ett värde i det här

Standardkundämne Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			fältet innan du importerar.
Kundämne, valuta	Text	20	Ingen
Ändrad av	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Det går för närvarande inte att ställa in värdet för det här fältet under import. Dess värde ställs in automatiskt i applikationen.
Titel	Urvalslista	15	Giltiga standardvärden: Fröken, Herr, Fru och Dr.
Skicka aldrig e-post	Kryssruta	Ej tillämpbart	Ingen
Nästa steg	Text	250	Ingen
Antal anställda	Heltal	15	Ingen
Affärsmöjlighet, externt id	Text	30	Ingen
Ägare	E-post	50	<p>Fildata måste matcha användar-id:t för inloggning för en befintlig användare av Oracle CRM On Demand. Om en post inte innehåller ett giltigt värde för det här fältet (inklusive inget värde) får fältet det användar-id för inloggning som användaren som utför importen har som värde.</p> <p>Om fältet inte mappas till ett giltigt importfilsfält när importguiden körs får fältet Ägare användar-id:t för inloggning för den användare som utför importen som värde för alla de importerade posterna.</p>
Potentiell intäkt	Valuta	15	Ingen
Primärt telefonnr	Telefon	40	Ingen
Produktintresse	Text	100	Ingen
Yrke	Text	50	Det angivna yrket eller sysselsättningen.
Bedömning	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: A, B, C och D
Omtilldela kundämneshägar	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Det här värdet anges för alla kundämnen i en särskild importsession när importguiden för kundämnen för

Standardkundämne Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			Oracle CRM On Demand används. Det styr om de importerade kundämnena tilldelas nya ägare baserat på tilldelningsreglerna för kundämnena som definierats för företaget.
Referent	Urvalslista	101	Ingen
Säljare	Urvalslista	30	Ingen
Säljare, externt id	Text	30	Ingen
Källa	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Annonser, Direktreklam, E-post, Händelse - seminarie, Händelse - mässa, Händelse - övrigt, Lista - inköpt, Lista - hyrd, Referens - anställd, Referens - extern, Webbplats och Övrigt
Status	Ej tillämpbar	Ej tillämpbar	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämja exakt med de giltiga värdena och affärslogiken.
Webbplats	Text	100	Ingen
Faxnr, arbete	Telefon	40	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Fält för kundämnena](#) (på sidan 175)
- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för finansieringsbegäran: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar begäranden om finansiering till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardfinansieringsbegäran Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Förhandsgodkänt belopp	Nummer	22	Det totala beloppet som varumärkesägaren godkände för marknadsföringsaktiviteten.
Begärt belopp	Nummer	22	Det totala beloppet som partnern begär för marknadsföringsaktiviteten.
Godkännandestatus	Variabeltecken	30	Den aktuella godkännandestatusen för finansieringsbegäran.
Godkännare	Variabeltecken	15	Namnet på den aktuella godkännaren.
Kampanj	Variabeltecken	15	Kampanjen som finansieringsbegäran är kopplad till.
Kategori	Variabeltecken	30	Kategorin som finansieringsbegäran tillhör.
Datum för beslut om skadestånd	Datum	7	Datumet då ett beslut om kravet fattades.
Kravstatus	Variabeltecken	30	Anger kravets status.
Beskrivning	Variabeltecken	250	Ingen
Sista datum	Datum	7	Datumet då begäran måste ha bearbetas.
Slutdatum	Datum, UTC-tid	7	Datum och tid då marknadsföringsaktiviteten avslutas.
Sista datum	Datum, UTC-tid	7	Datumet då finansieringsbegäran inte längre är giltig.
Fond	Variabeltecken	15	Namnet på medlen som är associerade med finansieringsbegäran.
Senast godkänd av	Variabeltecken	15	Namnet på personen som senast godkände begäran.
Valuta för fin.begäran	Variabeltecken	20	Ingen
Marknadsföringssyfte	Variabeltecken	30	Marknadsföringsorsaken till finansieringsbegäran.
Ägare	Variabeltecken	15	Postens ägare.
Ägare, partnerkonto	Variabeltecken	15	Partnerkontot som ägaren arbetar för.
Partnerprogram	Variabeltecken	15	Partnerprogrammet som är associerat med begäran.

Standardfinansieringsbegäran Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Datum för förhandsgodkännande	Datum	7	Datum och tid då finansieringsbegäran förhandsgodkändes.
Huvudpartnerkonto	Variabeltecken	15	Partnerföretaget som har huvudansvaret för finansieringsbegäran.
Orsakskod	Variabeltecken	30	Orsaken till att en begäran om särskild prissättning returnerats eller avslagits.
Region	Variabeltecken	30	Regionen för vilken finansieringsbegäran skapas.
Begärandedatum	Datum	7	Datum och tid då finansieringsbegäran skapades.
Begäran	Variabeltecken	50	Namnet på finansieringsbegäran.
Startdatum	Datum, UTC-tid	7	Datum och tid då marknadsföringsaktiviteten startar.
Sändningsstatus	Variabeltecken	30	Sändningens status, till exempel Inte skickad, Skickad eller Återkallad.
Skickat datum	Datum, UTC-tid	7	Datum och tid då begäran skickades.
Totalt godkänt kravbelopp	Nummer	22	Det totala kravbeloppet som godkändes för partnern.
Totalt begärt kravbelopp	Nummer	22	Det totala kravbeloppet som partnern begärde.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för meddelandesvar: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar meddelandesvar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Fältnamn för standardsvar på meddelande	Datotyp	Maximal längd	Kommentar
Konto	Text	15	Ingen
Aktivitet	Text	15	Ingen
Kommentar	Text	250	Ingen
Kontakt	Text	15	Ingen
Aktivera uppföljning	Boolesk	1	Ingen
Sluttid	Datum/tid	7	Ingen
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Plan	Text	15	Ingen
Planobjekt	Text	15	Ingen
Svar	Text	30	Ingen
Sektion	Text	100	Ingen
Sekvensnummer	Numerisk	22	Ingen
Starttid	Datum/tid	7	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importerera data](#) (på sidan 1488)
- [Justera meddelandesvar](#) (på sidan 139)

Fält för meddelandeplaner: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar meddelandeplanerna till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Meddelandeplan, standard Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
-----------------------------------	---------	---------------	-------------

Meddelandeplan, standard Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Åhörare	Text	1000	I fältet beskrivs målgruppen för meddelandeplanen, till exempel hjärtläkare.
Kod	Text	50	Fältet följer upp meddelandeplaner med olika rad-id:n. Om du till exempel reviderar en meddelandeplan skapar fältet en kopia av meddelandeplanen med ett högre versionsnummer.
Redovisning krävs	Boolesk	1	När fältet markeras visas ett redovisningsmeddelande.
Aktivera uppföljning	Boolesk	1	Ingen
Sista datum	Datum/Tid	7	Datumet då meddelandeplanen slutar.
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Låsningssekvens	Boolesk	1	Fältet låser meddelandeplanen, vilket förhindrar användare att ändra sekvensen eller ta bort meddelanden från en meddelandeplan.
Namn	Text	200	Namnet på meddelandeplanen eller den anpassade meddelandeplanen.
Prioritet	Nummer	22	Ingen
Publiceringsdatum	Datum/Tid	7	Datumet då meddelandeplanen publiceras.
Segment	Text	50	I fältet beskrivs marknadssegmentet, det vill säga kontogruppen som meddelandeplanen inriktas mot. Gruppen kan till exempel bestå av specialistvårdssjukhus. Segmentet visar de rekommenderade meddelandeplanerna för säljare när de planerar besök eller samtal.
Skal	Text	30	När meddelandeplaneraren öppnas för redigering eller granskning visas också layouten för meddelandeplanen.
Startdatum	Datum/Tid	7	Ingen
Status	Urvalslista	30	De giltiga standardvärdena för fältet är: Godkänd, Pågående, Avslagen, Frisläppt, Skickad.

Meddelandeplan, standard Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Typ	Text	30	De giltiga standardvärdena för fältet är: Produktansering och Riktade meddelanden.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)
- [Meddelandeplaner](#) (på sidan 509)

Fält för meddelandeplansobjekt: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar meddelandeplansobjekt till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Meddelandeplan, standard Fältnamn för objekt	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Åhörare	Text	1000	Ingen
Beskrivning	Text	255	Ingen
Redovisningsmeddelande	Boolesk	1	Ingen
Visningsnamn	Text	100	Ingen
Namn	Text	100	Ingen
Överordnad meddelandeplan	Text	30	En meddelandeplan består av flera meddelandeplansobjekt. Fältet Överordnad meddelandeplan är den meddelandeplan som ett meddelandeplansobjekt tillhör. Fältet Överordnat meddelandeobjekt länkar till namnfältet för en meddelandeplanspost.
Bedömning	Urvalslista	30	Ingen

Meddelandeplan, standard Fältnamn för objekt	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Sekvensnummer	Nummer	22	Ingen
Lösning	Text	30	Ingen
Talaranteckningar	Text	2000	Ingen
Status	Urvalslista	30	Ingen
Sammanfattning	Text	2000	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)
- [Meddelandeplansobjekt](#) (på sidan 516)

Fält för objektrelationer för meddelandeplan: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar objektsrelationer för meddelandeplaner till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Meddelandeplan, standard Fältnamn för postrelation	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Åhörare	Text	1000	Ingen
Beskrivning	Text	255	Ingen
Visningsnamn	Text	100	Ingen
Namn	Text	100	Ingen
Överordnad meddelandeplan	Text	15	Ingen
Bedömning	Urvalslista	30	Ingen
Sekvensnummer	Nummer	22	Ingen

Meddelandeplan, standard Fältnamn för postrelation	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Lösning	Text	30	Ingen
Status	Urvalslista	30	Ingen
Sammanfattning	Text	2000	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)
- [Objektsrelationer för meddelandeplan](#) (på sidan 520)

Fält för anteckning: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar anteckningar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardnamn för anteckningsfält	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto, externt id	Text	30	Ingen
Konto	Text	255	Ingen
Kampanj, externt id	Text	30	Ingen
Kampanjnamn	Text	255	Ingen
Kontakt, externt id	Text	30	Ingen
Kontakt	Text	255	Ingen
Beskrivning	Text	16 035	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken kortas det ned till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de länkade anteckningarna, som rymmer högst 16 350 tecken vardera.
Affärsmöjlighet, externt id	Text	30	Ingen

Standardnamn för anteckningsfält	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Affärsmöjlighet	Text	100	Ingen
Privat	Kryssruta	Ej tillämbart	Ingen
Serviceärende, externt id	Text	30	Ingen
Serviceärende, nummer	Nummer	15	Ingen
Ämne	Text	30	Obligatoriskt fält som standard.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för målsättning: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar målsättningar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardmålsättning F ältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto	Text	15	Kontonamnet som associeras med den definierade målsättningen.
Kontakt	Text	15	Kontaktnamnet som associeras med den definierade målsättningen.
Valuta	Text	20	Valutan som används i monetära värden i målsättningen.
Beskrivning	Text	2000	Beskrivningsfältet för den definierade målsättningen.
Växelkursdatum	Datum/tid	7	Datumet för valutans växelkurs.
Målsättning	Text	30	Ingen
Intäktsmålsättning	Text	22	Intäktsmålet för målsättningen.

Standardmålsättning Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Målsättning	Nummer	22	Fältet Målsättning innehåller antalet sålda enheter, förskrivningar, säljbesök och så vidare. Kvantiteten definieras i fältet Målsättningsenheter.
Målsättningsenheter	Urvalslista	30	I Målsättningsenheter definieras kvantiteten i fältet Målsättning.
Överordnat mål	Text	15	Om en definierad målsättning är kopplad till en överordnad målsättning gör detta fält det möjligt att kombinera båda målsättningarna.
Period	Text	15	Periodvärdet motsvarar villkoren som användaren anger när prognoser konfigureras i Oracle CRM On Demand.
Plan	Text	15	Affärsplansnamnet som associeras med den definierade målsättningen (valfritt).
Produktnamn	Text	15	Produktnamnet som associeras med målsättningen.
Status	Urvalslista	30	Målsättningens status.
Målgrupp	Text	2000	Gruppen som målsättningen används till.
Typ	Urvalslista	30	Typen av målsättning. Kunden anger värdena.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)
- [Målsättningar](#) (på sidan 261)

Affärsmöjlighetskontakt, rollfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar roller för kontakter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Rollfält för kontakt, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Inköparroll	Urvalslista	39	Giltiga standardvärden: Användare, Utvärderare, Godkännare, Beslutsfattare, Användare och utvärderare, Användare och godkännare, Användare och beslutsfattare, Utvärderare och godkännare, Utvärderare och beslutsfattare, Okänd
Kontakt, externt id	Text	30	Ingen
Kontakt	Text	255	Ingen
Affärsmöjlighet, externt id	Text	30	Ingen
Affärsmöjlighet	Text	100	Ingen
Primär	Kryssruta	Ej tillämbart	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Kontaktfält](#) (på sidan 214)
- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för affärsmöjligheter: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar affärsmöjligheter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardaffärsmöjlighet Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto	Text	100	Obligatoriskt fält som standard.
Konto externt id	Text	30	Ingen
Kontoplat	Text	50	Ingen
Avslutsdatum	Datum	7	Obligatoriskt fält som standard.

Standardaffärsmöjlighet Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Återförsäljare	Urvalslista	30	Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Beskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken avkortas det till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de kopplade anteckningarna, vilka alla har maxlängden 16 350 tecken.
Förväntad intäkt	Valuta	15	Går inte att importera. Värde som beräknas baserat på fältet Potentiell intäkt multiplicerat med värdet i fältet Sannolikhet.
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Prognos	Kryssruta	Ej tillämbart	Ingen
Integrations-id	Text	30	Ingen
Kundämne, källa	Urvalslista	30	Ingen
Märke	Urvalslista	30	Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modell	Urvalslista	30	Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Ändrad av	Ej tillämbart	Ej tillämbart	Det går för närvarande inte att ställa in värdet för det här fältet under import. Dess värde ställs in automatiskt i applikationen.
Namn	Text	100	Ingen
Nästa steg	Text	250	Ingen
Affärsmöjlighet, valuta	Urvalslista	15	Skrivskyddad.
Affärsmöjlighet, valuta	Text	20	Ingen
Affärsmöjlighet	Text	100	Obligatoriskt fält som standard.
Ägare	E-post	50	Fildata måste matcha användar-id:t för inloggning för en befintlig användare av Oracle CRM On Demand. Om en post inte innehåller ett giltigt värde för det här fältet (inklusive inget värde) får fältet det användar-id för inloggning som användaren som utför importen har som värde. Om fältet inte mappas till ett giltigt importfilsfält när

Standardaffärsmöjlighet Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			importguiden körs från fältet Ägare användar-id:t för inloggning för den användare som utför importen som värde för alla de importerade posterna.
Ägare, externt id	Text	30	Ingen
Prioritet	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Lägsta, Medel, Högsta
Sannolikhet i %	Urvalslista	3	Giltiga standardvärden: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100 Obs! Det här fältet bör alltid vara synligt i layouten. Om det döljs kan oväntade saker hända.
Produktintresse	Text	100	Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Orsak till vinst/förlust	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Installerad bas, Pris, Relation, Historik, Inget aktuellt projekt, Ingen budget, Ej kvalificerad, Förlorad, till konkurrent, Förlorad, inget beslut taget, Övrigt
Tilldela affärsmöjlighet på nytt	Kryssruta	Ej tillämbart	Ingen
Intäkt	Valuta	15	Ingen
Säljsteg	Urvalslista	50	Obligatoriskt fält som standard. Det här fältet fungerar på ett annat sätt än de flesta andra fält: urvalslistevärden som inte matchar läggs inte till även om du anger det under importprocessen. Alla importdata måste matcha de giltiga värdena för fältet. Om du vill hämta urvalslistevärden från din CSV-fil som inte matchar standardurvalslistevärdena måste du lägga till dem i applikationen innan du importerar dina data. Annars avslås hela posten. Giltiga standardvärden är: Kvalificerat kundämne, Skapa vision, Kort lista, Vald, Förhandling, Avslutad/vunnen, Avslutad/förlorad.
Källkampanj	Urvalslista	30	Kampanjen som genererar affärsmöjligheten.
Status	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden är Avvaktande, Förlorad och Vunnen.
Distrikt	Text	50	Ingen

Standardaffärsmöjlighet Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Totalt tillgångsvärde	Valuta	15	Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total premie	Valuta	15	Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Typ	Urvalslista	30	Ingen
År	Urvalslista	30	Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Fält för intäkter för affärsmöjlighetsprodukter: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar poster för produkter i affärsmöjligheter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardaffärsmöjlighet, produkt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Antal perioder	Heltal	3	Återkommande intäkter stöder max 260 perioder. Hur lång tid som täcks beror på hur långa perioderna är med utgångspunkt i frekvens som har angetts (i fältet Frekvens). T.ex. om du har en återkommande intäkt för varje vecka kan du bevaka intäkter för upp till fem år.
Tillgångsvärde	Valuta	15	Ingen
Kontakt, fullständigt namn	Text	255	Ingen
Kontrakt	Urvalslista	30	Ingen
Beskrivning	Text	250	Begränsat till 250 tecken.
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Prognos	Kryssruta	Ej tillämbart	Ingen
Frekvens	Urvalslista	30	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma

Standardaffärsmöjlighet, produkt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
			exakt med de giltiga värdena.
Integrations-id	Text	30	Ingen
Affärsmöjlighet, externt id	Text	30	Ingen
Affärsmöjlighet	Urvalslista	30	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Ägare	Text	50	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Ägare, externt id	Text	30	Ingen
Premie	Valuta	15	Ingen
Sannolikhet i %	Urvalslista	22	Ingen
Produkt, externt id	Text	30	Ingen
Produktnamn	Text	50	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Inköpsdatum	Datum	7	Ingen
Inköpspris	Valuta	15	Ingen
Kvantitet	Nummer	15	Ingen
Serienr	Text	100	Ingen
Leveransdatum	Datum	7	Ingen
Start-/slutdatum	Datum	7	Ingen
Status	Text	30	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Ingen

Standardaffärsmöjlighet, produkt Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Garanti	Urvalslista	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Partnerfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar partners till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar partners måste du granska informationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardpartner Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Antal läkare	Nummer	22	Det här är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kontopartner	Text	1	Ingen
Årliga intäkter	Valuta	15	Ingen
Faktureringsadress 1	Text	200	Ingen
Faktureringsadress 2	Text	100	Ingen
Faktureringsadress 3	Text	100	Ingen
Fakt.adress, ort	Text	50	Ingen
Fakt.adress, land	Urvalslista	30	Ingen
Fakt.adress, box/sorteringskod	Text	30	Ingen
Fakt.adress, provins	Text	50	Ingen
Fakt.adress, delstat i USA	Urvalslista	2	Värdet för det här fältet är standardförkortningen på två bokstäver för USA:s delstater, t.ex. <i>IA</i> för Iowa.
Fakt.adress, postnummer	Text	30	Ingen

Standardpartner Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Samtalsfrekvens	Urvalslista	30	Det här är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Urvalslistan kan redigeras.
Kanalkontochef	Text	50	Ingen
Efterlevnad, granskningsdatum	Datum, UTC-tid	7	Det här är det datum då statusen för efterlevnad ska granskas.
Efterlevnad, status	Urvalslista	30	Urvalslistan kan redigeras.
Beskrivning	Text	255	Ingen
Expertis	Text	30	Urvalslistan kan redigeras.
Externt unikt id	Text	30	Inget.
Furigana, namn	Text	100	Inget.
Sjukhusnr	Text	30	Sjukhusnr.
Bransch	Urvalslista	50	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Standardvärdena för urvalslistan är: Fordonsindustri, Energi, Finansiella tjänster, Högteknologi, Tillverkning, Läkemedel, Detaljhandel, Tjänster och Telekommunikation.
Påverkandetyyp	Urvalslista	30	Urvalslistan kan redigeras.
Senaste tilldelning, slutförandedatum	Datum, UTC-tid	7	Ingen
Senaste tilldelning, sändningsdatum	Datum, UTC-tid	7	Ingen
Senaste samtalsdatum	Datum, UTC-tid	7	Ingen
Plats	Text	50	Ingen
Huvudfaxnummer	Telefon	40	Ingen
Huvudtelefonnummer	Telefon	40	Ingen
Marknadspotential	Urvalslista	30	Det här är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Urvalslistan kan redigeras.
Marknadssegment	Urvalslista	30	Det här är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Urvalslistan kan redigeras.
Marknadsandel	Nummer	Ej	Det här är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Standardpartner Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
		tillämpbart	Urvalslistan kan redigeras. Det här numret är mellan noll (0) och 100.
Maximalt antal användare	Heltal	Ej tillämpbart	Ingen
Antal anställda	Heltal	22	Ingen
Ursprungligt partnerkonto	Urvalslista	100	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Urvalslistan innehåller värdet för den giltiga partnern.
Ägare	Text	50	Det här fältet innehåller namnet på den aktuella ägaren till posten.
Ägare, partnerkonto	Urvalslista	100	Den här urvalslistan är skrivskyddad.
Partnervaluta	Urvalslista	15	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Det här värdet måste matcha det befintliga värdet för den aktuella partnervalutan.
Partner, nivå	Urvalslista	30	Urvalslistan kan redigeras.
Partner	Text	100	Det här är partnerns namn.
Partnerorganisationens status	Urvalslista	30	I det här fältet anges om partnern är en aktiv eller inaktiv organisation inom partnerrelationshantering (PRM). När värdet har angetts till aktiv skapas automatiskt en grupp för partnerorganisationen. Användarna läggs automatiskt till i gruppen. Gruppen används endast när partners kopplas till varandra i objektet relaterat till partnerrelationer i fältet Partnerpost. Den här urvalslistan kan redigeras.
Prislista	Urvalslista	50	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Standardvärdena för urvalslistan är namnen på prislistorna.
Primär partnertyp	Urvalslista	30	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Standardvärdena i urvalslistan är partnertyperna som är associerade med partnern.
Huvudpartnerkonto	Urvalslista	100	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Standardvärdet för urvalslistan är värdet för partnern.

Standardpartner Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Prioritet	Urvalslista	30	Urvalslistan kan redigeras.
Aktiebolag	Kryssruta	Ej tillämpbart	Inget.
Rangordning	Nummer	22	Inget.
Tilldela konto på nytt	Kryssruta	Ej tillämpbart	I det här fältet anges att kontot ska omtilldelas. Vid import löser denna inställning ut automatiska tilldelningsregler för kontoposten om företagsadministratören eller chefen har gjort inställningar för detta.
Referens	Kryssruta	Ej tillämpbart	Det här fältet ska markeras om detta konto ska vara en referens som du får informera prospekt om.
Referens från den	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Region	Urvalslista	25	Urvalslistan kan redigeras. Giltiga standardvärden är Öst, Väst och Central.
Rutt	Urvalslista	30	Urvalslistan kan redigeras.
Leveransadress 1	Text	200	Ingen
Leveransadress 2	Text	100	Ingen
Leveransadress 3	Text	50	Ingen
Lev.adress, ort	Text	50	Ingen
Lev.adress, land	Urvalslista	30	Ingen
Lev.adress, box/sorteringskod	Text	30	Ingen
Lev.adress, provins	Text	50	Ingen
Lev.adress, delstat i USA	Urvalslista	2	Värdet för det här fältet är standardförkortningen på två bokstäver för USA:s delstater, t.ex. IA för Iowa.
Lev.adress, postnr	Text	30	Inget.
Källkampanj	Urvalslista	100	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Standardvärdet för urvalslistan är namnet på källkampanjen som skapade det här kontot.
Status	Urvalslista	30	Urvalslistan kan redigeras.

Standardpartner Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Distrikt	Urvalslista	50	Den här urvalslistan är skrivskyddad. Standardfältet i urvalslistan är namnet på distriktet.
Webbplats	Text	100	Inget.
Intäkt, ack. år	Valuta	22	Det här är avsett för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Det betyder Hittills i år.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för plankonto: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar plankonton till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Fält för plankonto, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konto	Urvalslista	15	Referensfältet som innehåller kontoobjekt-id.
Affärsplan	Urvalslista	15	Referensfältet som innehåller objekt-id för affärsplan.
Primärt plankonto	Boolesk	1	Anger om kontot är ett primärt konto.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)
- [Plankonton](#) (på sidan 266)

Fält för plankontakter: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar plankontakter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältets ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardplankontakter Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Affärsplan	Urvalslista	15	Referensfältet som innehåller objekt-id för affärsplan.
Kontakt	Urvalslista	15	Referensfältet som innehåller kontaktens objekt-id.
Primär plankontakt	Boolesk	1	Anger om kontakten är den primära kontakten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)
- [Plankontakter](#) (på sidan 270)

Fält för planer för affärsmöjlighet: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar planer för affärsmöjligheter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältets ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardplan för affärsmöjlighet Fältna mn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Affärsmöjlighet	Text	15	Referensfältet som innehåller affärsmöjlighetens objekt-id.
Affärsplan	Text	15	Referensfältet som innehåller objekt-id för affärsplan.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)
- [Plan, affärsmöjligheter](#) (på sidan 273)

Fält för försäkring: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar försäkringar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn. Avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Information i följande tabell är endast giltig för data om försäkring.

Försäkringsfält, namn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Faktureringsstatus	Urvalslista	30	Ingen
Affärskonto	Text	15	Ingen
Affärskonto: Id för externt system	Text	30	Ingen
Kampanj	Text	15	Ingen
Kampanj: Id för externt system	Text	30	Ingen
Annullerad den	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Företag: Id för externt system	Text	30	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Giltighetsdatum	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Sista datum	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämpbart	Ingen

Försäkringsfält, namn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Extern källa	Text	50	Ingen
Nominellt belopp	Valuta	22	Ingen
Finansiellt konto	Text	15	Ingen
Finansiellt konto: Externt system-id	Text	30	Ingen
Hushåll	Text	15	Ingen
Hushåll: Id för externt system	Text	30	Ingen
Integrations-id	Text	30	Ingen
Fakturans förfallodatum	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Överordnad försäkring	Text	15	Ingen
Överordnad försäkring: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för den överordnade försäkringen som är länkad till den här posten.
Försäkringsnummer	Text	50	Fördefinierat fält för den matchande posten. Det här fältet är också känt som försäkringsnumm erfältet.
Betalningsmetod för försäkring	Urvalslista	30	Ingen
Försäkringstyp	Urvalslista	30	Ingen
Primär byrå	Text	15	Ingen
Primär byrå: Id för externt system	Text	30	Externt unikt id för den primära byrån (affärskonto inställd för partnern) som är länkad till posten.

Försäkringsfält, namn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Primär agent	Text	15	Ingen
Primär agent: Id för externt system	Text	30	Det externa unika id:t för den primära agenten (kontakt) som är länkad till den här posten.
Producentkod	Text	50	Ingen
Prislista	Urvalslista	30	Ingen
Prisstatus	Urvalslista	30	Ingen
Referenskälla	Urvalslista	30	Ingen
Status	Urvalslista	30	Ingen
Understatus	Urvalslista	30	Ingen
Löptid	Text	50	Ingen
Total premie	Valuta	22	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för försäkringsinnehavare: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar försäkringsinnehavare till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn. Avsnittet är specifikt för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Information i följande tabell gäller endast data om försäkringsinnehavare.

Standardnamn på fält för försäkringsinnehavare	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Affärskontoinnehavare	Text	15	Ingen
Innehavare av affärskonto: Id	Text	30	Ingen

Standardnamn på fält för försäkringsinnehavare	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
för externt system			
Företag: Id för externt system	Text	50	Ingen
Kontaktinnehavare	Text	15	Inget
Kontaktinnehavare: Id för externt system	Text	50	Ingen
Valutakod	Urvalslista	20	Ingen
Växelkursdatum	Datum	Ej tillämpbar	Ingen
Id för externt system	Text	50	Ingen
Extern senast uppdaterad	Datum/tid	Ej tillämpbart	Ingen
Extern källa	Text	50	Ingen
Hushållsinnehavare	Text	15	Ingen
Hushållsinnehavare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Innehavare, procent	Procent	22	Ingen
Försäkrad typ	Urvalslista	30	Ingen
Integrations-id	Text	30	Ingen
Ägare: Id för externt system	Text	30	Ingen
Försäkring	Text	15	De fördefinierade fälten för den matchande posten
Försäkring: Id för externt system	Text	50	Det externa unika id:t för försäkringen som är kopplad till den här posten
Försäkringsinnehavare	Text	250	De fördefinierade fälten för den matchande posten
Roll	Urvalslista	30	De fördefinierade fälten för den matchande posten

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för portfölj: Förbereda import

Obs! Den här funktionen finns eventuellt inte i din version av applikationen eftersom den inte ingår i standardapplikationen.

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar portföljkontona till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Kontofält för portföljer, standardnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Kontovaluta	Urvalslista	15	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Kontonummer	Text	100	Ingen
Kontotyp	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden är: Livräntekontrakt, Grupp försäkring, 401K, Uttag, Pensionssparkonto, Livförsäkring, Aktiefond, Besparingar och Övrigt.
Årlig ränta i %	Nummer	15	Ingen
Avbruten/Såld datum	Datum	7	Ingen
Kreditgräns	Valuta	20	Ingen

Kontofält för portföljer, standardnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Giltighetsdatum	Datum	7	Ingen
Sista datum	Datum	7	Ingen
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Nominellt värde	Valuta	20	Ingen
Institution	Text	100	Ingen
Institutionsplats	Text	50	Ingen
Lånebelopp	Valuta	20	Ingen
Förfallodag	Datum	7	Ingen
Premie	Valuta	20	Ingen
Primärt ägar-id	Text	50	Ingen
Produkt	Text	50	Ingen
Inköpsdatum	Datum	7	Ingen
Intäkt	Valuta	20	Ingen

Kontofält för portföljer, standardnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Riskklass	Text	50	Ingen
Status	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Aktiv, Avvaktande, Offert, Avslutad och Stängd.
Löptid	Nummer	20	Ingen
Löptidsenhet	Urvalslista	20	Giltiga standardvärden: Dag, Vecka, Månad och År.
Totalt tillgångsvärde	Valuta	20	Ingen
Värderingsdatum	Datum	7	Ingen
Institution, externt id	Text	30	Institution som är kopplad till kontot.
Produkt, externt id	Text	30	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Portföljer](#) (på sidan 532)
- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för prislista: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar prislistor till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardprislista Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Valuta	Variabeltecken	20	Prislistans valuta.
Beskrivning	Variabeltecken	255	Ingen
Giltig från	UTC-datum/tid	7	Datum då prislistan träder i kraft.
Giltig till	UTC-datum/tid	7	Datum som prislistan är giltig till.
Ägare	Variabeltecken	15	Postens ägare.
Prislista	Variabeltecken	50	Ingen
Status	Variabeltecken	30	Aktuell status för prislistan, till exempel Pågående eller Publicerad.
Typ	Variabeltecken	30	Prislistans typ.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för prislisterad: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar rader med prislistor till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardrad för prislista Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Beskrivning	Variabeltecken	255	Ingen
Giltig från	UTC-datum/tid	7	Datum då prislistan träder i kraft.
Giltig till	UTC-datum/tid	7	Datum som prislistan är giltig till.
Listpris	Nummer	22	Produktens pris.

Standardrad för prislista Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Ägare	Variabeltecken	15	Postens ägare.
Prislista	Variabeltecken	15	Namnet på den prislistan som raden är associerad med.
Pristyp	Variabeltecken	30	Typen av pris på raden, till exempel standard.
Produkt	Variabeltecken	15	Produkten på prisraden.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för produktkategori: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar kategorifält för produkter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardfältnamn på kampanjmottagare	Datotyp	Maximal längd
Kategorinamn	Text	100
Överordnad kategori	Text	100
Extern unikt id	Text	30
Överordnat externt id för produktkategori	Text	30
Beskrivning	Text	16 350

Produktfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar produkter till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardprodukt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Kaross	Urvalslista	30	Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Giltiga standardvärden: Kupé, Sedan, Cabriolet, Kombikupé, Kombi
Kategori	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Klädsel, Traktor, Stadsjeep, Interiör, Tung lastbil, Exteriör, El, Drivlina, Lätt lastbil, Personbil
Kontrollerat	Kryssruta	Ej tillämpbart	Ingen
Återförsäljarens faktureringspris	Valuta	15	Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Beskrivning	Text	16 350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken kortas det ned till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de länkade anteckningarna, som rymmer högst 16 350 tecken vardera.
Dörr	Urvalslista	30	Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition. Giltiga standardvärden: 3 dörrar, 2 dörrar, 4 dörrar
Motor	Urvalslista	30	Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Bevaka partinummer	Kryssruta	Ej tillämpbart	Ingen
Märke	Urvalslista	30	Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modell	Urvalslista	30	Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Beställningsbar	Kryssruta	Ej tillämpbart	Ingen
Överordnad produkt	Text	100	Ingen
Artikelnr	Text	50	Ingen

Standardprodukt Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Pristyp	Urvalslista	30	Ingen
Produktkategori	Text	100	Ingen
Produktvaluta	Valuta	15	Ingen
Produktnamn	Text	100	Obligatoriskt fält som standard.
Produkttyp	Urvalslista	30	Ingen
Version	Urvalslista	30	Ingen
Som serie	Kryssruta	Ej tillämbbart	Ingen
Status	Urvalslista	30	Ingen
Undertyp	Urvalslista	30	Ingen
Läkemedelsklass	Urvalslista	30	Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Växellåda	Urvalslista	30	Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Variant	Urvalslista	30	Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Typ	Urvalslista	30	Ingen
År	Nummer	50	Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för friskrivningsklausul för prov: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar friskrivningsklausuler för prov till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardfriskrivningsklausul för varuprov Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentar
Kommentar	Text	255	Fältet innehåller ytterligare information om friskrivningar.
Nummer	Text	15	Ingen
Friskrivningstext	Text	500	Friskrivningstexten.
Slutdatum	Datum/tid	7	Det datum när friskrivningsklausulen blir ogiltig.
Startdatum	Datum/tid	7	Det datum när friskrivningsklausulen aktiveras.
Status	Urvalslista	30	Värdena i fältet är: Aktiv, Inaktiv och Utgången.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för provinventering: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar provinventeringar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardprovinventering Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Lagerrapport-ID	Text	15	Ingen
Lagerperiod	Text	15	Referensfältet pekar på objekt-id för lagerperiod.
Senaste inventering	Nummer	22	Ingen
Partinr	Text	15	Ingen
Ingående saldo	Nummer	22	Ingen
Inventering	Nummer	22	Ingen

Standardprovinventering Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Prov	Text	15	Referensfältet pekar på provprodukten i det här lagret.
Systemantal	Nummer	22	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)
- [Provinventering](#) (på sidan 465)

Provpartifält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du ställer in CSV-filen innan du importerar provpartier till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du gå igenom informationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardprovparti Fält namn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Brytdatum	Datum	7	Datomet är ett resultat av en beräkning som baseras på utgångsdatumet minus värdet i fältet Kortfristig (dagar). Om till exempel utgångsdatumet är 31 januari och värdet i Kortfristig (dagar) är 30 är brytdatumet 1 januari. Det betyder att provpartiet måste användas snarast eller också returneras till huvudkontoret.
Beskrivning	Text	255	Partibeskrivningen.
Sista datum	Datum	7	Provpartiets utgångsdatum.
Lager per parti	Boolesk	1	Fältet anger om lagret bevakas på partinivå eller produktnivå.
Partinr	Text	100	Partiets namn.
Beställningsbar	Boolesk	1	Fältet anger om det går att beställa partiet.

Standardprovparti Fält namn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Produktnivå	Nummer	22	Ingen
Prov	Text	15	Namnet på produkten.
Kortfristig (dagar)	Nummer	22	Ledtiden i dagar.
Startdatum	Datum	7	Provpartiets startdatum.
Enhet	Text	30	Måttenheten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)
- [Provpartier](#) (på sidan 500)

Fält för provtransaktioner: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar provtransaktioner till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardprovtransaktioner Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Antal skickade paket	Nummer	22	Antalet paket som skickas när provtransaktioner överförs ut.
Antal mottagna paket	Nummer	22	Antalet paket som togs emot när provtransaktioner överfördes in.
Justeringsorsak	Urvalslista	30	Standardvärdena för fältet är: Mänskliga faktorn, Stöld, Första inventering, Förlust, Hittad och Ärende.
Kommentarer	Text	255	Fältet med beskrivningen.
Datum	Datum/tid	7	Datumet för transaktionen.

Standardprovtransaktioner Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Förväntat ankomstdatum	Datum/tid	7	Ingen
Förväntat leveransdatum	Datum/tid	7	Ingen
Från transaktion	Text	15	Ingen
Lagerperiod: Startdatum	Datum/tid	7	Ingen
Lagerperiod: Slutdatum	Datum/tid	7	Ingen
Fakturanr	Text	15	Ingen
Namn	Text	50	Ingen
Överordnad transaktion	Text	15	Ingen
Mottaget den	Datum/tid	7	Ingen
Rottransaktion	Text	15	Ingen
Status	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Pågående, Under transport, Justerad, Bearbetad och Bearbetad med avvikelser.
Skickat den	Datum/tid	7	Ingen
Bevakningsnr	Text	15	Ingen
Överför till	Text	15	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Standardvärdena är: Överföring in, Överföring ut, Prov förlorat, Lagerjustering och Utbetalning.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för serviceärende: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar serviceärenden till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardinställt serviceärende Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentar
Konto	Text	100	Ingen
Externt id för konto	Text	30	Ingen
Område	Urvalslista	30	Standardinställda giltiga värden: Produkt, Installation, Underhåll och Övrigt
Orsak	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Otydliga instruktioner, Användare behöver utbildning, Ny fråga, Övrigt
Stängd	Tid	Datum/tid	Ingen
Kontakt	Text	255	Ingen
Kontakt, externt id	Text	30	Ingen
Återförsäljare	Urvalslista	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Beskrivning	Text	16,350	Om ett beskrivningsfält i importfilen överskrider 16 350 tecken avkortas det till 16 252 tecken. De återstående tecknen läggs till i de länkade anteckningarna, vilka alla har maxlängden 16 350 tecken.
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Öppningstid	Datum/tid	7	Ingen
Ägare	E-post	50	Fildata måste matcha användar-id:t för inloggning för en befintlig användare av Oracle CRM On Demand. Om en post inte innehåller ett giltigt värde för det här fältet (inklusive inget värde) får fältet det användar-id för inloggning som användaren som utför importen har som värde. Om fältet inte mappas till ett giltigt importfilsfält när importguiden körs får fältet Ägare användar-id:t för inloggning för den användare som utför importen som värde för alla de

Standardinställt serviceärende Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentar
			importerade posterna.
Ägare, externt id	Text	30	Ingen
Huvudpartnerkonto	Variabeltecken	15	Ingen
Prioritet	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: 1-SNARAST, 2-Högsta, 3-Medel, 4-Låg
Produkt	Urvalslista	100	Ingen
Omtilldela ägare	Kryssruta	Ej tillämplig	Ingen
Återförs. som utför service	Text	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Källa	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Telefon, Webb, E-post, Fax
SÄ-valuta	Text	20	Ingen
SÄ-nr	Text	64	Ingen
Status	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Öppen, Avvaktande, Stängd, Öppen - upptrappad, Annullerad
Ämne	Text	250	Ingen
Typ	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Fråga, Utfärda, Förstärkningsbegäran, Övrigt
Fordon	Text	100	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Serviceärende, fält](#) (på sidan 284)
- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Signaturfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar signaturer till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardsignatur Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Aktivitets-id	Text	15	Ingen
Kontaktens förnamn	Text	50	Ingen
Kontaktens efternamn	Text	50	Ingen
Friskrivningstext	Text	500	Ingen
Sidhuvudtext	Text	800	Ingen
Säljare, förnamn	Text	50	Ingen
Säljare, efternamn	Text	50	Ingen
Signaturkontroll	Text	16000	Fältet innehåller signaturens x- och y-koordinater.
Datum för signatur	Datum	7	Ingen

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Lösningsfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar lösningar till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardlösning Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Externt unikt id	Text	30	Ingen
Frågor och svar	Text	250	Ingen
Integrations-id	Text	30	Ingen
Produktkategori	Urvalslista	100	Ingen

Standardlösning Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Publicerad	Urvalslista	1	Standardvärdena är Y och N. Dessa värden måste vara på engelska, oavsett vilka språkinställningar du har.
Serviceärende, antal	Heltal	22	Ingen
Lösning, valuta	Urvalslista	20	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Lösningsdetaljer	Text	16 000	Ingen
Lösningvärdering	Nummer	15	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämma exakt med de giltiga värdena.
Status	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden: Utkast, Godkänd, Inaktuell
Rubrik	Text	100	Obligatoriskt fält som standard.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Fält för lösningar](#) (på sidan 293)
- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Produkt med särskild prissättning: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar produkter med särskild prissättning till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Produkter med särskild prissättning – Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Godkänd kostnad	Nummer	22	Partners pris som är föremål för förhandling om begäran om särskild prissättning.

Produkter med särskild prissättning – Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Konkurrent	Variabeltecken	100	Namnet på konkurrenten för begäran.
Konkurrentpartner	Variabeltecken	100	Namnet på konkurrentpartnern.
Konkurrentprodukt	Variabeltecken	100	Namnet på konkurrentens produkt.
Konkurrent, produktpris	Nummer	22	Priset på konkurrentens produkt.
Valuta	Variabeltecken	20	Ingen
Beskrivning	Variabeltecken	250	Ingen
C:a-pris	Nummer	22	Tillverkarens föreslagna återförsäljarpris i den valuta som används.
Övrig information, konkurrens	Variabeltecken	250	All annan information gällande konkurrerande produktbjudanden, till exempel en motivering till det särskilda priset med mera.
Produkt	Variabeltecken	15	Namnet på produkten för begäran om särskild prissättning.
Inköpskostnad	Nummer	22	Det pris som partnern ursprungligen betalade för produkten.
Kvantitet	Nummer	22	Den förväntade produktkvantiteten som kommer att säljas under den här begäran.
Begärd kostnad	Nummer	22	Det reducerade priset som partnern begär.
Begärt återförsäljningspris	Nummer	22	Det återförsäljningspris som partnern vill sälja produkten för.
SP-begäran	Variabeltecken	15	Den begäran om särskild prissättning som produkten med särskild prissättning har kopplats till.
Rekommenderat återförsäljningspris	Nummer	22	Återförsäljningspriset som föreslås av varumärkesägaren.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för begäranden om särskild prissättning: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar begäranden om särskild prissättning till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardbegäran om särskild prissättning Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Godkännandestatus	Variabeltecken	30	Den aktuella godkännandestatusen för begäran om särskild prissättning.
Godkännare	Variabeltecken	15	Namnet på godkännaren.
Godkännandedatum	Datum, UTC-tid	7	Datum och tid då begäran om särskild prissättning godkändes.
Datum för beslut om skadestånd	Datum	7	Datumet då ett beslut om kravet fattades.
Kravstatus	Datum	7	Statusen för begäran om särskild prissättning.
Valuta	Variabeltecken	20	Valutan för begäran om särskild prissättning.
Affärsregistrering	Variabeltecken	15	Affärsregistreringen som är associerad med begäran om särskild prissättning.
Beskrivning	Variabeltecken	15	Ingen
Sista datum	Datum	7	Datumet då begäran måste ha bearbetas.
Slutkund	Variabeltecken	15	Kunden för begäran. Om begäran är associerad med en affärsmöjlighet kan du välja affärsmöjlighetskonto.
Slutdatum	Datum, UTC-tid	7	Datum och tid då den särskilda prissättningen slutar gälla.
Fond	Variabeltecken	15	Namnet på fonden som är associerad med begäran om särskild prissättning.
Senast godkänd av	Variabeltecken	15	Namnet på personen som senast godkände begäran.
Affärsmöjlighet	Variabeltecken	15	Affärsmöjligheten som begäran är relaterad till.

Standardbegäran om särskild prissättning Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Ursprungligt partnerkonto	Variabeltecken	15	Partnern som skapade begäran om särskild prissättning.
Ägare	Variabeltecken	15	Postens ägare.
Ägare, partnerkonto	Variabeltecken	15	Partnerkontot som ägaren arbetar för.
Partnerprogram	Variabeltecken	15	Partnerprogrammet som är associerat med begäran.
Huvudpartnerkonto	Variabeltecken	15	Partnerföretaget som har huvudansvaret för begäran om särskild prissättning.
Orsakskod	Variabeltecken	30	Orsaken till att en begäran om särskild prissättning returnerats eller avslagits.
Begärandedatum	Datum	7	Datum och tid då begäran om särskild prissättning skapades.
Begäran	Variabeltecken	50	Namnet på begäran.
Startdatum	Datum, UTC-tid	7	Datum och tid då den särskilda prissättningen börjar gälla.
Sändningsstatus	Variabeltecken	30	Sändningens status, till exempel Inte skickad, Skickad eller Återkallad.
Skickat datum	Datum, UTC-tid	7	Datum och tid då begäran skickades.
Totalt godkänt belopp	Nummer	22	Det totala beloppet som godkänns.
Totalt begärt belopp	Nummer	22	Det totala beloppet som partnern begärde.
Totalt godkänt kravbelopp	Nummer	22	Det totala kravbeloppet som godkändes för partnern.
Totalt begärt kravbelopp	Nummer	22	Det totala kravbeloppet som partnern begär.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för uppgiftskontakt: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar länken mellan en kontakt och en uppgift till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Fält för uppgiftskontakt, standardnamn	Datotyp	Maximal längd
Kontakt, fullständigt namn	Text	60
Kontakt, externt id	Text	30
Uppgift, externt id	Text	30

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)

Fält för uppgiftsanvändare: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar länken mellan en användare och en uppgift till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Fält för uppgiftsanvändare, standardnamn	Datotyp	Maximal längd
Användar-id	Text	50
Uppgift, externt id	Text	30
Användare, externt id	Text	30

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)

■ [Importerera data](#) (på sidan 1488)

Fält för transaktionsobjekt: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar transaktionsobjekt till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardtransaktionsobjekt Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Beskrivning	Text	250	Beskrivningen av transaktionsobjektet.
Lagerperiod	Text	15	Ingen
Radnummer	Nummer	22	Det unika nummer som är associerat med sidhuvudposten för transaktionen.
Partinr	Text	15	Referensfältet som innehåller provparti-id.
Kvantitet	Nummer	22	Antalet prov som är associerade med transaktionsobjektet.
Prov	Text	15	Namnet på provet som tillhandahålls med transaktionsobjektet. Du måste dokumentera alla prov.
Levererad kvantitet	Nummer	22	Antalet prov som levererades som ett transaktionsobjekt.
Transaktionsnr	Text	15	Referensfältet som innehåller provtransaktions-id.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importerera data](#) (på sidan 1488)

Användarfält: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar användare till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Standardanvändare Fältnamn	Datatyp	Maximal längd	Kommentarer
Alias	Text	50	Obligatoriskt fält som standard.
Användarens adress 1	Text	200	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1324).
Användarens adress 2, 3	Text	100	En beskrivning av hur du mappar adressfält land för land finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1324).
Användarens ort	Text	50	Ingen
Användarens land	Urvalslista	30	Giltiga standardvärden är namnen på alla länder i världen. Det giltiga värdet för Amerikas förenta stater är USA. Det går inte att ändra giltiga värden för det här fältet i applikationen. Kontrollera att dina data matchar de giltiga värdena för fältet innan du importerar dem (se Om länder och adressmappning (på sidan 1324)).
Användarens box/sorteringskod	Text	30	Ingen
Användarens provins	Text	50	Information för Kanada finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1324). Detta är emellertid inget urvalslistefält.
Användarens delstat (USA)	Urvalslista	2	En lista över giltiga värden för stater i USA finns i Om länder och adressmappning (på sidan 1324).
Användarens postnummer	Text	30	Ingen
Mobiltelefonnr	Telefon	40	Ingen
Valuta	Text	50	Fältet är inställt på företagsnivå och du kan därför inte importera det eller redigera dess urvalslistevärden.
Avdelning	Text	75	Ingen
Avdelning	Text	75	Ingen
E-post	Text	50	Obligatoriskt fält som standard.

Standardanvändare Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Skicka tillfälligt lösenord med e-post när jag klickar på Spara	Kryssruta	Ej tillämbart	Om du markerar den här kryssrutan och sparar skickas ett tillfälligt lösenord med e-post till användaren.
Anställningsnummer	Nummer	30	Ingen
Externt unikt id	Text	30	Innehåller det externa id:t för den importerade posten.
Förnamn	Text	50	Obligatoriskt fält som standard.
Gräns för godkännande av medel	Nummer	22	Specifik för Oracle CRM On Demand High Tech Edition och Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
Integrations-id	Text	30	Identifierare som används för integrering med externa system.
Språk	Text	50	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämja exakt med de giltiga standardvärdena.
Efternamn	Text	50	Obligatoriskt fält som standard.
Språk	Text	50	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämja exakt med de giltiga värdena.
Mellannamn	Text	50	Ingen
Titel	Urvalslista	15	Ingen
Rapporterar till	Text	Ej tillämbart	Detta är ett beräknat fält, baserat på chefens för- och efternamn.
Rapporterar till, externt id	Text	30	Ingen
Roll	Urvalslista	50	Obligatoriskt fält som standard. Giltiga standardvärden: Administratör, Ledning, Fältsäljare, Innesäljare, Sälj- och marknadschef, Serviceansvarig, Servicesäljare.
Status	Urvalslista	30	Obligatoriskt fält som standard. Giltiga standardvärden: Aktiv, Inaktiv.
Tidszon	Text och siffror	100	Det går inte att redigera den här urvalslistan. Därför måste de värden som du importerar överensstämja exakt med de giltiga värdena.

Standardanvändare Fältnamn	Datotyp	Maximal längd	Kommentarer
Faxnr, arbete	Telefon	40	Ingen
Telefonnr, arbete	Telefon	40	Obligatoriskt fält som standard.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358)
- [Importera data](#) (på sidan 1488)
- [Användarfält](#) (på sidan 1146)

Fält för fordonskontakt: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar kontaktfält för fordon till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Produktkategorifält, standardnamn	Datotyp	Maximal längd
Serienummer	Text	100
Produktnamn	Text	100
Kontakt, fullständigt namn	Text	60
Kontakt, externt id	Text	30
Fordonets externa id	Text	30
Primär	Kryssruta	Ej tillämbart

Fält för fordon: Förbereda import

Tabellen nedan innehåller specifik information om hur du lägger upp din CSV-fil innan du importerar fält för fordon till Oracle CRM On Demand. Informationen är ett tillägg till riktlinjerna i avsnittet [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358). Innan du importerar måste du granska importinformationen nedan.

Obs! Standardfältkolumnen i den här tabellen innehåller bara fältens ursprungliga namn (standardnamnen). Den innehåller inga namn som har ändrats för ditt företag i Oracle CRM On Demand. Om du inte hittar ett visst fält när du försöker importera bör du därför fråga företagsadministratören om fältets nya namn.

Obs! Den här sektionen är specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Standardnamn för fordonsfält	Datatyp	Maximal längd
Chassinr	Text	100
Märke	Text	30
Modell	Text	30
År	Text	22
Variant	Text	30
Dörr	Text	30
Exteriörfärg	Text	30
Externt unikt id	Text	30
Ägare, externt id	Text	30
Externt id för konto	Text	30
Produkt, externt id	Text	30
Säljande återförsäljare, externt id	Text	30
Återförsäljare som utför service, externt id	Text	30
Produkttyp	Text	30
Säljande återförsäljare	Text	100
Status	Text	255
Konto	Text	100
Kontotyp	Text	255
Kontakt	Text	255
Licensnummer	Text	30
Körkort utfärdat i	Text	10
Körkortets utgångsdatum	Datum	32
Växellåda	Text	30
Kontoplats	Text	50

Standardnamn för fordonsfält	Datatyp	Maximal längd
Status	Text	30
Plats	Text	30
Begagnad/Ny	Text	30
Motor	Text	30
C:a-pris	Valuta	25
Återförsäljarens faktureringspris	Valuta	25
Ägd av	Text	30
Ändrad: Datum externt	Datum/tid	32
Ändrad av	Text	255
Fordon, valuta	Text	30
Interiörfärg	Text	30
Garantityp	Text	30
Garantins startdatum	Datum	32
Garantins slutdatum	Datum	32
Aktuell mätarställning	Nummer	16
Mätarställning, avläsningsdatum	Datum	32
Produktnamn	Text	100
Typ	Text	255
Kaross	Text	30
Beskrivning	Text	250
Ägare	E-post	50
Skapad: Externt datum	Datum/tid	32
Rad-id	Id	15
Integrerings-id	Text	30
Konto-id	Id	15
Konto, integrerings-id	Text	30
Anpassat objekt <i>N</i>	Text	50

Standardnamn för fordonsfält	Datatyp	Maximal längd
Indexerad urvalslista 1	Text	30
Indexerad urvalslista 2	Text	30
Indexerad urvalslista 3	Text	30
Indexerad urvalslista 4	Text	30
Indexerad urvalslista 5	Text	30
Indexerad urvalslista 6	Text	30
Indexerat nummer	Nummer	16
Indexerat datum	Datum/tid	32
Indexerad valuta	Valuta	25
Indexerad lång text	Text	255
Indexerad kort text 1	Text	100
Indexerad kort text 2	Text	100
Indexerad kryssruta	Boolesk	1
Produktkategori	Text	100
Artikelnr	Text	50
Inköpsdatum	Datum	32
Inköpspris	Valuta	25
Kvantitet	Nummer	16
Leveransdatum	Datum	32
Installationsdatum	Datum	32
Sista datum	Datum	32
Meddelandedatum	Datum	32
Kontrakt	Text	30

Importassistent

I följande avsnitt beskrivs hur du använder importassistenten för att importera företagsdata till Oracle CRM On Demand:

- [Importera data](#) (på sidan 1488)

- [Granska importresultat](#) (på sidan 1492)
- [Exempel på e-postmeddelande om importresultat samt loggfil](#) (på sidan 1493)

Importera data

Innan du börjar. Förbered dina CSV-filer och lägg till eventuella nödvändiga fält eller urvalslistevärden i applikationen. Mer information finns i [Förbereda för dataimport](#) (på sidan 1363). Innan du börjar importera några data kan du avgöra vilken metod för dataimport som bäst uppfyller dina behov genom att läsa stöddokumentationen i My Oracle Support.

När du har förberett data för importen öppnar du importassistenten och gör importen. Varje importbegäran delas upp i en eller flera underordnade begäranden med 100 poster för att alla importbegäranden ska bearbetas på samma sätt i importassistenten. Underordnade begäranden från olika importbegäranden bearbetas samtidigt så att inga begäranden behöver vänta på att andra ska slutföras. Bearbetningstiden för en importbegäran uppdateras kontinuerligt och speglar förloppet för de underordnade begärandena i kön.

Tips! Kontrollera att CSV-filen är korrekt genom att göra en testimport av fem poster. Det är mycket enklare att korrigera fem importerade poster än alla poster i importfilen.

Så här importerar du poster:

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Import- och exportverktyg i sektionen Datahanteringsverktyg.
- 3 I sektionen Importera data väljer du den posttyp som du vill importera från nedrullningsmenyn.
- 4 Klicka på knappen Start.

När du har gjort det öppnas importguiden.

- 5 För steg 1:

Obs! Följande alternativ är tillgängliga beroende på vilken post som du vill importera.

- a Välj hur matchande poster ska identifieras i importassistenten.

I importassistenten används ett externt unikt id som importeras från ett annat system, rad-id för Oracle CRM On Demand och fördefinierade fält för Oracle CRM On Demand. De här fördefinierade fälten, till exempel Konto och Plats, har inte några id:n.

Information om hur du definierar dubblettposter finns i [Om dubletter och externa id:n](#) (på sidan 1341).

- b Välj hur du vill att ett id för dubbla unika poster som hittas i Oracle CRM On Demand ska hanteras av importassistenten. Du kan välja att inte importera dubbla poster, att skriva över befintliga poster eller att skapa ytterligare poster.

Obs! Det här alternativet är inte tillgängligt i Uppgift, Bokningar, Anteckningar, Kontoteam, Kontaktteam och Affärsmöjlighet, kontakt, roller.

- c Välj åtgärden som ska utföras i importassistenten om den importerade postens unika post-id inte matchar någon post i Oracle CRM On Demand.

Obs! Det här alternativet är inte tillgängligt i Uppgift, Bokningar och Anteckningar. Om du väljer Skriv över befintliga poster och Skapa inte ny post i föregående steg kommer posten att uppdateras.

- d** Välj hur du vill hantera urvalslistevärden i CSV-filen som inte stämmer överens med värdena i applikationen.

Importassistenten kan antingen lägga till ett nytt värde i urvalslistan eller låta bli att importera värdet.

Obs! Det här är inte tillgängligt när du importerar anteckningar eller om användarens språk skiljer sig från företagets standardspråk. Det är heller inte tillämpligt på urvalslistor med flera val. Dessa kan endast importeras om värdet i CSV-filen finns i applikationen.

- e** Bestäm om en ny post ska skapas av importassistenten för saknade associationer (relaterade poster) i datafilen.

Obs! Det här alternativet är endast tillgängligt när du importerar konton eller kontakter.

- f** Välj det datum-/tidsformat som används i CSV-filen.

Mer information finns i [Riktlinjer för fälttyper vid import av data](#) (på sidan 1358).

- g** Kontrollera att den filkodning som har valts är Västerländsk.

Obs! Du bör inte ändra inställningen om du inte är säker på att en annan metod används. Standardmetoden, Västerländsk, gäller för de flesta kodningssystem i Europa och Nordamerika.

- h** Välj den typ av CSV-avgränsare som används i din fil: komma eller semikolon.

- i** I listrutan Felloggning markerar du det som ska loggas i Oracle CRM On Demand: Alla meddelanden, Fel och Varningar eller Endast fel.

- j** Välj den CSV-fil som du vill importera data från.

- k** Markera kryssrutan om du vill att datafilerna ska bearbetas sekventiellt.

Obs! När datafilerna bearbetas sekventiellt bearbetas alltid de underordnade importbegärandena i ordning när en importbegäran skickas. Även CSV-filberoendena bibehålls.

- l** Markera kryssrutan om du vill avaktivera kontrollen när du importerar data och om du inte vill generera några poster för verifikationskedjan.

Obs! Du kan inte avaktivera den här kontrollinställningen om du importerar posttypen Användare. Det här alternativet är endast tillgängligt om behörigheten Hantera postkontroll för importer har aktiverats för din roll. Om du avmarkerar den här kryssrutan kan importprestandan förbättras, beroende på vilka posttyper som du vill importera och på antalet kontrollerade fält som du tänker kontrollera.

6 För steg 2:

- a** Följ vid behov instruktionerna för att validera filen.

- b** Välj en fältmappningsfil om det finns en sådan.
- c** Fältmappningsfiler (.map) innehåller information om hur fälten i CSV-filen ska paras ihop med befintliga fält i Oracle CRM On Demand. När du har gjort en import får du ett e-postmeddelande med den MAP-fil som innehåller det senaste mappningsschemat. Spara den på datorn så att du kan använda den vid senare import.

- 7** I steg 3 mappar du fälten i filen till fälten i Oracle CRM On Demand. Du måste åtminstone mappa alla obligatoriska fält till kolumnrubrikerna i CSV-filen.

I importguiden visas kolumnrubrikerna i den CSV-fil som ska importeras intill en urvalslista över alla fält inom det aktuella området i Oracle CRM On Demand, inklusive de anpassade fält som du har lagt till.

Om det adressfält som du behöver inte visas i listrutan väljer du ett motsvarande fält i den här tabellen.

Så här filtrerar du listan utifrån det här fältet:	Välj fältet i listrutan.
Gatunummer Adress 1 Chome	Nummer/gata
Ku	Adress 2
Våning Distrikt	Adress 3
Shi/Gun	Ort
Colonia/Sektion CEDEX-nr Adress 4 URB Område	Box/sorteringskod
Delstat (Mexiko) Delstat (Brasilien) Socken Del av distrikt Ö Prefektur Region Emirat Oblast	Provins
Ö-kod Box Postnummer	Postnummer

Om du har valt en MAP-fil kontrollerar du att fälten mappas på rätt sätt. Anpassade fält som har skapats sedan du gjorde den senaste importen behöver eventuellt mappas.

Information om externa id:n finns i [Om dubletter och externa id:n](#) (på sidan 1341).

Varning! Om du har valt fel fil att importera klickar du på Avbryt för att ändra urvalet. I det här skedet rensas inte cachen om du klickar på knappen Tillbaka, så den importfil som du valde från början visas i fältmappningssteget.

Varning! Externt unikt id och Chef, externt id är nyckelfält som används för att associera kontakter med motsvarande chefsposter. Om du inte mappar dessa fält associeras chefsposten med kontakter med hjälp av fälten Kontakt, namn och Chef. Om du gör associationen med fälten Kontakt, namn och Chef tillämpas en mer strikt beroendeordning för datafilsposterna.

8 För steg 4 kan du följa instruktionerna på bildskärmen om det behövs.

9 För steg 5 klickar du på Slutför.

Så här visar du kön för dina importbegäranden:

1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

2 I sektionen Import- och exportköer klickar du på länken Kö för importbegäranden.

Sidan Kö för importbegäran visas med information om dina begäranden, inklusive uppskattad tid för slutförande.

I följande tabell beskrivs importstatusen.

Status	Beskrivning
Köad	Importen har ännu inte bearbetats.
Pågående	Importen bearbetas. Obs! Du kan ta bort begäran i det här läget. Du måste dock granska alla data som bara delvis importeras till Oracle CRM On Demand.
Slutförd	Inga fel under importen.
Åtgärden utfördes med fel	Importen slutfördes men det inträffade fel i samband med en del av posterna.
Utfördes inte	Importen slutfördes men inga av posterna importerades.
Fel	Importen slutfördes inte eftersom ett fel inträffade.
Avbruten	Importen avbröts.

Följande tabell innehåller information om importposten.

Information om importpost	Beskrivning

Information om importpost	Beskrivning
Antal skickade	Antalet poster i CSV-filen.
Antal bearbetade	Antalet poster som importmotorn har bearbetat. Fältet beräknas var 20:e sekund, eller så ofta som har angetts för systemet.
Antal importerade	Antalet poster som har importerats utan problem.
Antal delvis importerade	Det antal poster som har importerats, men alla fält har inte importerats för posten.
Antal som inte importerats	Antalet poster som inte alls har importerats.
Antal avbrutna	Antalet poster som importerades innan importen avbröts.

Så här importerar du värden i urvalslistor med flera alternativ:

- 1 Separera urvalslistorna med flera alternativ med ett semikolon i CSV-filen.
Om du till exempel har en urvalslista med flera alternativ som innehåller förnamn och du vill importera fyra namn till det här fältet särskiljer du namnen genom att skriva ett semikolon mellan dem.
- 2 Klicka på Lägg till nytt värde i urvalslistan.
Oracle CRM On Demand importerar urvalslistan med flera alternativ.

Granska importresultat

Du kan bevaka hur importen går genom att granska kösidan i Oracle CRM On Demand. När importbegäran är klar kan du navigera till importkön och borra nedåt i det färdiga importjobbet. Varje importbegäran innehåller den skickade datafilen, den genererade MAP-filen och en loggfil. Loggfilen innehåller grundläggande loggfilsinformation, till exempel fel och importens status. Om ett fel inträffar under importen rekommenderas du att granska loggfilen som bifogas importbegäran.

När importbegäran är färdig får du ett e-postmeddelanden med detaljinformation om importen. E-postmeddelandet innehåller en importsammanfattning och en loggfil där de poster och fält som inte importerades finns listade.

Du kan sedan korrigera uppgifterna i din CSV-fil och importera informationen på nytt. Den andra gången bör du instruera systemet att skriva över befintliga poster i händelse av dubletter.

Så här visar du kön för importbegäranden

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Import- och exportverktyg i sektionen Import- och exportverktyg.
- 3 I sektionen Import- och exportköer klickar du på länken Kö för importbegäranden.
Då visas sidan Kö för importbegäranden med den tidpunkt då importen avslutades eller den tidpunkt då importen beräknas vara färdig.

Så här granskar du e-postmeddelandet med importresultaten

- Gå till din e-postapplikation och öppna e-postmeddelandet från Oracle CRM On Demand.
Meddelandet innehåller en lista med eventuella felaktiga poster samt information om vilka åtgärder du bör vidta om du vill visa fullständiga uppgifter för den posten.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information:

- [Exempel på e-postmeddelande om importresultat samt loggfil](#) (på sidan 1493)

Exempel på e-postmeddelande om importresultat samt loggfil

När din importbegäran har fullbordats får du ett e-postmeddelande som sammanfattar importresultaten:

Hej Mikael!

Din importbegäran genomfördes 2007-03-30 kl. 07:10. Här följer en sammanfattning av resultaten:

Användare: kval.kontroll/mjonsson

Importtyp: Konto

Namn på importfil: Accounts.csv

Tid för slutförande: 2007-03-30 kl. 7:10:06

Totalt antal poster: 496

Importerade: 495

Delvis importerade: 1

Dubblettposter som ignorerats: 0

Inte importerade: 0

Mer information om importen finns i loggfilen. Läs i onlinehjälpn om du behöver ytterligare information.

Tack för att du använder Oracle CRM On Demand!

Oracle CRM On Demand Kundtjänst

Bifogat hittar du en loggfil med fel som uppstått under importprocessen, till exempel:

Postspecifikt fel EXTERNAL_SYSTEM_ID: 46552 Ingen matchande post hittades för importfältet VALUTA med värdet INR. Fältet Kontovaluta Oracle CRM On Demand uppdaterades inte, men däremot importerades övriga fältvärden för posten.

Exportassistent

I följande avsnitt beskrivs hur du använder exportassistenten för att exportera dina data i Oracle CRM On Demand:

- [Exportera data](#) (på sidan 1494)
- [Granska exportresultat](#) (på sidan 1496)

Exportera data

Du kan fullständigt eller delvis exportera företagets information från Oracle CRM On Demand till en extern fil. Filen är en ZIP-fil som innehåller enskilda CSV-filer för varje posttyp du väljer för export.

Obs! Om ditt företag använder en branschspecifik utgåva av applikationen inkluderas inte de posttyper som är specifika för din bransch (till exempel Hushåll, Fordon, Med.utbildningar och Fonder) samt deras länkade aktiviteter och anteckningar i exporten. Om du exporterar poster för *återkommande* affärsmöjlighetsprodukter fylls kolumnen Parent_ID i för den raden. För ej återkommande poster är cellen Parent_ID tom.

Innan du börjar. För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din roll ha behörighet att administrera exporten.

Så här exporterar du företagets information

Obs! Det finns ett begränsat antal exporten (både fullständiga och partiella) som kan göras varje vecka. Ett företag kan utföra en fullständig export var sjunde dag. En användare kan exportera upp till 1 000 poster, oavsett, var sjunde dag.

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

- 2 På administratörshemsidan klickar du på länken Import- och exportverktyg i sektionen Datahanteringsverktyg.
- 3 På sidan Import- och exportverktyg klickar du på länken Exportera data. Dataexportassistenten öppnas.
- 4 För steg 1:
 - a Gör något av följande:
 - Om du vill utföra en fullständig export väljer du alternativknappen Exportera alla posttyper.
 - Om du vill utföra en delvis export väljer du alternativknappen Exportera valda posttyper och posttyperna du vill exportera.

b Klicka på Nästa.

Varje posttyp exporteras till en separat CSV-fil i ZIP-filen.

Warning! Om en användare exporterar anteckningsdata i Oracle CRM On Demand inkluderas både alla offentliga anteckningar som skapats i Oracle CRM On Demand och den exporterande användarens privata anteckningar i CSV-filen.

- 5 För steg 2:
 - a Välj den tidszon som används i den exporterade CSV-filen.
 - b Välj det datum-/tidsformat som används i den exporterade CSV-filen.
 - c Välj den typ av CSV-avgränsare som används i din fil: komma eller semikolon.
 - d Välj filterkriterier för att begränsa informationen i exporten.

Obs! Första gången du exporterar information vill du kanske inte filtrera på datum. Sedan kan det emellertid vara klokt att ställa in exporter genom att filtrera informationen på datum efter den föregående exporten.

 - e Klicka på Nästa.
- 6 För Steg 3 kan du följa instruktionerna på bildskärmen för att avsluta exportprocessen.

Så här visar du kön för dina exportbegäranden

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 I sektionen Import- och exportköer klickar du på länken Kö för exportbegäranden.

Då visas sidan Kö för exportbegäran med information om dina begäranden, inklusive uppskattad tid för slutförande.

I följande tabell beskrivs exportstatusen.

Status	Beskrivning
Köad	Exporten har ännu inte bearbetats.
Pågående	Exporten bearbetas. Obs! Begäran kan inte tas bort i det här läget.
Slutförd	Inga fel under exporten.
Åtgärden utfördes med fel	Exporten slutfördes men det inträffade fel i samband med en del av posterna.
Utfördes inte	Exporten slutfördes men inga av posterna importerades.
Fel	Exporten slutfördes inte eftersom ett fel inträffade.

Följande tabell innehåller information om exportposten.

Information om importpost	Beskrivning
Skickad	Tidpunkt och datum när exporten utfördes.
Slutförd	Tidpunkt och datum när exporten avslutades.
Antal exporterade	Antalet poster som exporterades.
Antal slutförda objekt	Antalet objekt som exporterades utan problem.

Granska exportresultat

Din exporterade fil visas i sektionen med slutförda begäranden i applikationen. På samma sida kan du även bevaka hur exporten går.

Så här visar du dina exportresultat eller din kö:

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Import- och exportverktyg i sektionen Datahanteringsverktyg.
- 3 På sidan Import- och exportverktyg klickar du på länken Kö för exportbegäranden.

Sidan Kö för exportbegäranden visas med den tidpunkt när exporten avslutades eller med den beräknade färdigtidpunkten.

- 4 I sektionen Slutförda begäranden klickar du på länken Exporttyp eller länken Posttyp för att öppna sidan Information om exportbegäran.
- 5 Därefter kan du göra följande:
 - Klicka på Ladda ned för att öppna eller spara ZIP-filen. ZIP-filen innehåller en textfil med en sammanställning om exporten och CSV-filer för varje typ av post som du har exporterat.
 - Klicka på Ta bort för att ta bort filen.

Klientverktyget Oracle Data Loader On Demand

I följande avsnitt beskrivs hur du använder klienten Oracle Data Loader On Demand för att exportera dina data i Oracle CRM On Demand:

- [Om klientverktyget Oracle Data Loader On Demand](#) (på sidan 1497)
- [Ladda ned klientverktyget Oracle Data Loader On Demand](#) (på sidan 1497)

Om klientverktyget Oracle Data Loader On Demand

Klienten Oracle Data Loader On Demand är ett kommandoradsverktyg som kan användas för att importera data till Oracle CRM On Demand från externa datakällor. Den har två funktioner:

- **Infoga.** Den här funktionen tar poster från en fil och lägger till dem i Oracle CRM On Demand.
- **Uppdatera.** Den här funktionen ändrar befintliga poster i Oracle CRM On Demand med hjälp av poster från en extern datakälla.

Mer information finns i Oracle Data Loader On Demand Guide. Den är tillgänglig i dokumentationsbiblioteket för Oracle CRM On Demand i Oracle Technology Network.

Ladda ned klientverktyget Oracle Data Loader On Demand

Slutför följande procedur om du vill ladda ned det här verktyget. Information om hur du installerar och använder det här verktyget finns i Oracle Data Loader On Demand Guide som är tillgänglig i dokumentationsbiblioteket för Oracle CRM On Demand i Oracle Technology Network.

Så här laddar du ned verktyget Oracle Data Loader On Demand

- 1 Logga in i Oracle CRM On Demand och klicka på Administration.
- 2 Klicka på Import- och exportverktyg i sektionen Datahanteringsverktyg.
- 3 Klicka på Oracle Data Loader On Demand under Oracle Data Loader On Demand.
- 4 Spara ZIP-filen på din dator.

Integration av webbtjänster

I Oracle CRM On Demand kan du:

- Komma åt och ändra dina Oracle CRM On Demand-data från en applikation som är aktiverad för webbtjänster
- Skapa egna applikationer som kan integreras med Oracle CRM On Demand

Du kan:

- Ladda ned WSDL-filer (beskrivningsspråk för webbtjänster) som du kan använda för att utveckla applikationer som kan komma åt Oracle CRM On Demand via webbtjänstgränssnittet. Se [Ladda ned WSDL och schemafiler](#) (på sidan 1498).
- Ladda ned WSDL och schemafiler för att använda funktionerna i webbtjänsten för integreringshändelser om du vill arbeta med integreringskön och bevaka ändringar av särskilda posttyper. Du kan även ladda ned schemafiler för att bevaka anpassade och ändrade fält för de posttyper som stöds.
- Visa en översikt över de webbtjänster som används av företaget. Se [Granska användning av webbtjänster](#) (finns "[Granska webbserviceutnyttjande](#)" på sidan 1500).

Ladda ned WSDL och schemafiler

Med hjälp av webbtjänsterna som tillhandahålls i Oracle CRM On Demand kan användarna av klientapplikationer interagera med Oracle CRM On Demand, till exempel för att infoga, uppdatera, ta bort och fråga på poster och för att utföra olika administrativa uppgifter.

Webbtjänsterna är tillgängliga via:

- **Web Services v1.0.** Används för att interagera med Anpassade objekt 01-03 och objekt som konfigurerats på förhand.
- **Web Services v2.0.** Används för att interagera med alla anpassade objekt i Oracle CRM On Demand och objekt som konfigurerats på förhand. Jämfört med Web Services version 1.0 har Web Services version 2.0 API ytterligare alternativ för att skapa frågor med metoden QueryPage.
- **Service-API:er.** Används för att hantera administrativa uppgifter via webbtjänster. Service-API:er gör att användare kan administreras i Oracle CRM On Demand och att frågor kan skapas för system- och användningsinformation i relation till Oracle CRM On Demand.
- **Administrativa tjänster.** Används för att interagera med Oracle CRM On Demand-metadata via webbtjänster. Med administrativa tjänster kan du läsa och ladda Oracle CRM On Demand-metadata i XML-format.

Från sidan [Webbserviceadministration](#) kan du

- ladda ned WSDL-filer (Web Services Description Language) som används i applikationer med åtkomst till webbtjänsterna
- Hämta schemafiler
- få tillgång till webbtjänstdokumentationen.

Ladda ned WSDL-filer

Du kan ladda ned WSDL-filer för de olika posttyperna och för de olika service-API:erna.

Så här laddar du ned en WSDL-fil

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på Webbtjänstadministration i sektionen Integrering av webbtjänster.
- 3 Välj Web Services v1.0, Web Services v2.0, service-API:er eller administrativa tjänster efter behov i listan Välj service.
- 4 Välj önskad posttyp från listan WSDL-objekt, till exempel Konto eller namnet på service-API:n. Objekten som visas i listan WSDL-objekt beror på posttyperna som lagts upp för ditt företag.
- 5 Klicka på någon av följande knappar:
 - Ladda ned anpassad WSDL
 - Ladda ned generisk WSDL

En sida som innehåller WSDL:n visas.

Beroende på om du väljer Ladda ned anpassad WSDL eller Ladda ned generisk WSDL visas de anpassade fälten på olika sätt i WSDL:n. För anpassad WSDL baseras XML-taggar för de anpassade fälten på integrationstaggar från fältinställningarna. Mer information finns i [Konfigurera anpassade fältintegrationstaggar](#) (finns "[Ställa in anpassade fältintegrationstaggar](#)" på sidan 1079). Med hjälp av anpassad WSDL kan du generera WSDL som är specifik för ditt företag och som följer ditt företags namngivningsregler för fält.

För generisk WSDL är de anpassade fälten baserade på generiska XML-taggar: CustomNumber0, CustomCurrency0 och så vidare. Genom att dessa platshållare används tillsammans med mappningstjänsten kan mappning till fältnamnen som ditt företag använder utföras i applikationerna.

- 6 Spara WSDL-filen på din dator.

Ladda ned schemafiler

Webbtjänsten för integreringshändelser använder schemafiler (XSD-filer) i sin WSDL, som du laddar ned utöver integrationevents.wsdl-filen. WSDL-filen innehåller platshållare för XSD-schemafiler för alla posttyper för vilka företaget har definierade aktiva integreringshändelseåtgärder. Allmänna WSDL-filer är tillgängliga. Om du skapar anpassade fält eller byter namn på fält för en posttyp kan du emellertid inte använda knappen Hämta allmänt schema. Då måste du istället ladda ned en XSD-fil med hjälp av knappen Hämta anpassat schema på sidan Webbtjänstadministration. Mer information om webbtjänsten för integreringshändelser finns i *Handledning för Oracle Web Services On Demand*.

Så här laddar du ned en schemafil

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.

- 2 Klicka på Webbtjänstadministration i sektionen Integrering av webbtjänster.
- 3 Välj Web Services v1.0 eller Web Services v2.0 från listan Välj tjänst.
- 4 Välj önskad posttyp, till exempel Konto, från listan WSDL-objekt.
Objekten som visas i listan WSDL-objekt beror på posttyperna som lagts upp för ditt företag.
- 5 Klicka på någon av följande knappar:
 - Hämta anpassat schema
 - Hämta generiskt schemaEn sida som innehåller schemafilen visas.
Beroende på om du väljer Hämta anpassat schema eller Hämta generiskt schema visas de anpassade fälten på olika sätt i schemat. För anpassat schema baseras XML-taggar på de anpassade fälten på integrationstaggar från fältinställningarna. För generiskt schema baseras de anpassade fälten på generiska XML-taggar.
- 6 Spara schemafilen på din dator.

Få tillgång till webbtjänstdokumentationen

Om du vill få tillgång till webbtjänstdokumentationen klickar du på Ladda ned dokumentation i namnlistan på administrationssidan för webbtjänster.

Granska webbserviceutnyttjande

Från sidan Webbtjänstutnyttjande kan du granska en översikt över webbtjänsterna som används i företaget. Som standard är webbtjänstärenden listade per sessions-id. Namnet på webbtjänstsklienten, webbtjänstnamnet, åtgärden, antalet åtgärder, starttid, sluttid och användaralias för sessionen visas. I följande tabell beskrivs vad du kan göra från sidan Webbtjänstutnyttjande.

Om du vill	Utför följande steg
Skapa en ny lista över webbtjänstförfrågningar	Klicka på Meny i namnlistan och välj Skapa ny lista. Utför de relevanta stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (på sidan 75).
Visa detaljer för ett webbtjänstärende	Klicka på sessions-id:t om du vill visa en detaljsida för webbtjänstärendet.
Exportera listan	Klicka på Meny i namnlistan och välj Exportera lista. Utför stegen som beskrivs i Exportera poster i listor (på sidan 83).
Söka efter en webbtjänstförfrågan	Välj nödvändiga filterkriterier i listrutorna bredvid Visa resultat där.
Hantera alla listor över webbtjänstförfrågningar	Klicka på Meny i namnlistan och välj Hantera listor. Utför stegen för uppgiften som beskrivs i Sidan Hantera listor (på sidan 80).

Om du vill	Utför följande steg
Bläddra genom listan	Klicka på navigeringsikonerna i överkanten eller nederkanten på listsidan om du vill gå till nästa sida, föregående sida, första sidan eller sista sidan i listan.
Begränsa sökkriterierna för listan	Klicka på Meny i namnlistan och välj Begränsa lista. Utför de relevanta stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (på sidan 75).
Visa nyckel- och filterinformationen för listan	Klicka på Meny i namnlistan och välj Visa listfilter. Utför stegen som beskrivs i Sidan Visa lista (på sidan 81).
Sortera webbtjänstförfrågningar i listan	Klicka på kolumnrubriken om du vill sortera listan efter den kolumnen. Om du till exempel vill sortera listan efter starttiden klickar du på Starttid.
Visa fler/färre poster	I listan Antal poster som visas i listrutan längst ned på sidan anger du hur många poster du vill se på en gång.
Visa en deluppsättning av webbtjänstkörningar	Klicka på listrutan i namnlistan och ändra urvalet efter behov: <ul style="list-style-type: none"> ■ Alla. Visar en lista över alla webbtjänstkörningar ■ Alla körningar idag. Visar en lista över alla webbtjänstkörningar idag

Om skapandet av en lista över webbtjänster

Processen för att skapa eller begränsa en lista över webbtjänster liknar den som beskrivs i [Skapa och begränsa listor](#) (på sidan 75). Listsidorna för webbtjänster har emellertid inte sektionen Sök i som finns på motsvarande sidor för andra posttyper.

Fälten som du kan använda för att filtrera en lista över webbtjänster och som du kan välja för visning i sökresultaten är följande:

Fält	Beskrivning
Sluttid	Sluttiden för webbtjänstförfrågan.
Inläggningstyp	Möjliga värden är: Logga in, Logga ut och Sändning. Samtliga webbtjänstanrop, bortsett från inloggning och utloggning, ställs in på Expediering för det här fältet eftersom anropen går via exekveringsaffärstjänsten för inkommande webbtjänster.
Ingående meddelande, storlek (byte)	Storleken på det ingående meddelandet i byte.
Åtgärd	Åtgärden för webbtjänstärendet.
Antal åtgärder	Antalet åtgärder i webbtjänstärendet.

Fält	Beskrivning
Utgående meddelande, storlek (byte)	Storleken på det utgående meddelandet i byte.
Sessions-id	Sessionsidentifieraren för webbtjänstförfrågan. Det här är i själva verket den främmande nyckeln för den motsvarande sessionen i tabellen med inloggningshistorik och inte det faktiska sessions-id:t som används i webbtjänstförfrågan.
Starttid	Starttiden för webbtjänstförfrågan.
Användaralias	Användaraliaset för användaren som utförde webbtjänstförfrågan.
Namn på webbtjänstklient	Namnet på webbtjänstklienten som ärendet skapades från. Obs! Detta stöds inte för API:erna för de administrativa tjänsterna.
Webbtjänstnamn	Namnet på webbtjänsten som förfrågan gjordes till.
Webbtjänstutrymme	Namnutrymmet som används i förfrågan.

Klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand

I följande avsnitt beskrivs hur du använder klienten Oracle Migration Tool On Demand för att exportera dina data i Oracle CRM On Demand:

- [Om klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand](#) (på sidan 1502)
- [Ladda ned klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand](#) (på sidan 1503)

Om klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand

Klienten Oracle Migration Tool On Demand är ett kommandoradsverktyg som gör att du inte behöver kopiera anpassade konfigurationer manuellt från miljön i Oracle CRM On Demand till en annan miljö. Du vill kanske till exempel kopiera anpassade konfigurationer från en kundtestmiljö till en produktionsmiljö. Du kan använda det här klientverktyget tillsammans med administrationstjänsterna, som är en uppsättning webbtjänster för administration, för att automatisera administrationen av företagets konfigurationer. Det här klientverktyget gör att du kan extrahera och importera specifik konfigurationsinformation direkt till och från datorn. Du kan importera konfigurationerna omedelbart eller i batchläge. Genom administrationstjänsterna får klientapplikationer åtkomst till konfigurationerna. Du kan importera följande konfigurationer:

- Åtkomstprofiler
- Fälthanteringsdefinitioner
- Anpassade posttyper
- Anpassade webbflikar
- Urvalslistor
- Kaskadurvalslistor

- Anpassade webblänkar
- Aktivitetsfält
- Hemsideslayouter
- Sidlayouter
- Roller

Ladda ned klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand

Följ nedanstående procedur när du laddar ned verktyget. Installera, ställ in och använd det med hjälp av informationen i Oracle Migration Tool On Demand Guide. Oracle Migration Tool On Demand Guide finns i [dokumentbiblioteket för Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (finns Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) i Oracle Technology Network. Information om hur du laddar ned WSDL (Web Services Description Language) som du behöver för att kunna öppna de administrativa tjänsterna finns i [Ladda ned WSDL och schemafiler](#) (på sidan 1498). Information om API:erna i de administrativa tjänsterna finns i Oracle Web Services On Demand Guide som finns i [dokumentbiblioteket för Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (finns Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) i Oracle Technology Network.

Så här laddar du ned klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand

- 1 Skapa en katalog på datorn där du kan extrahera filerna för Oracle Migration Tool On Demand, till exempel C:\Oracle Migration Tool On Demand.
- 2 Logga in i Oracle CRM On Demand och klicka på Administration.
- 3 Klicka på Import- och exportverktyg i sektionen Datahanteringsverktyg.
- 4 Klicka på Oracle Migration Tool On Demand i Verktyg för import och export av metadata.
- 5 Spara ZIP-filen på din dator.

Sidan Batchborttagningskö

Sidan Batchborttagningskö visar alla aktiva och slutförda begäranden om borttagning av poster som skickats av ditt företag. På den här sidan kan du utföra de uppgifter som listas i den här tabellen:

Om du vill	Utför följande steg
Annullera en aktiv begäran	När du raderar postlistan från postlistsidan får du en bekräftelse via e-post på att batchborttagningsbegäran har laddats på sidan med batchborttagningskön. Fram till dess att

Om du vill	Utför följande steg
	länken Fortsätt visas bredvid begäran kan du klicka på länken Avbryt.
Fortsätta med den aktiva begäran	Klicka på länken Fortsätt bredvid begäran för att slutföra begäran om batchborttagning. Du får sedan en bekräftelse via e-post på att batchborttagningsbegäran har slutförts och att postlistan har tagits bort.
Visa antalet poster	I listan Antal poster som visas anger du hur många begäranden du vill se på en gång.
Ta bort bearbetad begäran	Klicka på knappen Ta bort för att ta bort begäran om batchborttagning från kön för bearbetade begäranden.
Logga bearbetad begäran	Klicka på knappen Logg för att spara begäran om batchborttagning som en loggfil.

Sidan Kö för gruppbatchtilldelning

Sidan Kö för gruppbatchtilldelning visar alla aktiva och slutförda grupptilldelningsbegäranden som skickats av ditt företag. På den här sidan kan du utföra de uppgifter som listas i den här tabellen:

Om du vill	Utför följande steg
Avbryt	Klicka på länken Avbryt bredvid begäran. Du kan avbryta en begäran tills statusen ändras till Pågående.
Visa detaljer för en begäran	Borra ned i listnamnet för begäran. På detaljsidan för begäran kan du visa egenskaperna och parametrarna för begäran.
Visa fler eller färre begäranden	I listrutan Antal poster som visas anger du hur många begäranden du vill se på en gång.
Ta bort bearbetad begäran	Klicka på länken Ta bort för att ta bort begäran från kön för bearbetade begäranden.
Logg	Klicka på länken Logg för att spara begäran som en loggfil.

När begäran har fullbordats får du ett e-postmeddelande.

Information om hur du skapar batchtilldelningsbegäranden finns i [Tilldela grupper poster](#) (på sidan 1236).

Om integreringshändelser

En *integreringshändelse* är en mekanism för att utlösa externa processer med utgångspunkt i vissa händelser som baseras på vissa ändringar (skapa, uppdatera, ta bort, associera, separera) för poster i Oracle CRM On Demand. Integreringshändelser innehåller information om data som har ändrats av användaren. Den här information sparas som en XML-fil i en eller flera integreringshändelseköer. Med hjälp av XML-filen kan externa applikationer komma åt detaljer för händelser i Oracle CRM On Demand. En extern applikation kan till exempel behöva spåra kontoändringar i Oracle CRM On Demand och aktivera lokala uppdateringar i enlighet med dessa.

För kunder som kräver att flera applikationer ska kunna integreras med Oracle CRM On Demand oberoende av varandra kan företagsadministratören definiera flera integreringshändelseköer. Med integreringshändelsefunktionen kan samma händelse genereras för flera köer, och de externa applikationerna garanteras köintegritet i och med att de externa applikationerna kan konfigureras så att de endast begär händelser från en specifik kö.

Om att konfigurera administration av integrationshändelser

Om du är ny kund aktiveras integreringshändelsefunktionen automatiskt. Är du däremot kund sedan tidigare måste integreringshändelsefunktionen i Oracle CRM On Demand konfigureras av vår kundtjänst och administratören på ditt företag. Kontakta kundtjänsten och be om support för administrationen av integreringshändelser. Ange dessutom den maximala totalstorleken på integreringshändelseköerna.

Obs! Den maximala storleken på integreringsköerna visas inte på sidan [Företagsprofil](#).

När kundtjänsten konfigurerar funktionen för integreringshändelser visas länken för administration av integreringshändelser i sektionen Datahanteringsverktyg på hemsidan för admin. Dessutom aktiveras behörigheten Aktivera åtkomst till integreringshändelse för användarrollen Administratör. Mer information om användarroller finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Om att skapa, lagra och komma åt integreringshändelser

Om du vill utlösa skapande av integreringshändelser måste du skapa arbetsflödesregler med åtgärden Skapa integreringshändelse. För varje sådan åtgärd kan du ange vilka fält i en post som ska bevakas. När värdet ändras i det bevakade fältet registreras denna ändring i en integreringshändelse. Du kan även ange till vilka köer integreringshändelserna ska skrivas. Mer information om regler för arbetsflöden finns i [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248).

Integreringshändelser lagras i en eller flera köer, vars maximala totalstorlek kundtjänstrepresentanten anger för ditt företag. Det ingår en standardintegreringshändelsekö och du kan själv lägga till ytterligare köer.

När en kö är full lagras inte fler nya integreringshändelser. När antalet integreringshändelser i kön åter är färre än maxantalet läggs nya händelser till igen.

På sidan Inställningar för integreringshändelser kan du ta bort integreringshändelser från en kö. Du kan även konfigurera Oracle CRM On Demand så att en varning skickas via e-post till en angiven adress när kön är full eller när antalet integreringshändelser i kön överstiger ett antal som du anger.

Du kan avaktivera integreringshändelseköer, inklusive standardkön, men du kan inte ta bort en kö.

Externa applikationer kan komma åt integreringshändelseköerna med hjälp av webbtjänsten för integreringshändelser på två olika sätt:

- **GetEvents.** Hämtar integreringshändelser från en kö.

- **DeleteEvents.** Tar bort integreringshändelser från en kö.

Information om hur du laddar ned WSDL-filen (Web Services Description Language) för webbtjänsten för integreringshändelser finns i [Integration av webbtjänster](#) (på sidan 1498). Mer information om webbtjänsten för integreringshändelser finns i *Handledning för Oracle Web Service On Demand*.

- Det finns en steg-för-steg-procedur för att skapa en integreringshändelsekö i [Skapa integreringshändelseköer](#) (på sidan 1506).
- Det finns en steg-för-steg-procedur för att hantera integreringshändelseköer i [Hantera inställningar för integrationshändelser](#) (på sidan 1507).
- Det finns en beskrivning av en steg-för-steg-procedur för att skapa arbetsflödesregler som utlöser integrationshändelser i [Skapa arbetsflödesregler](#) (på sidan 1258).

Skapa integreringshändelseköer

När integreringshändelsestödet används ingår en integreringshändelsekö i Oracle CRM On Demand. Du kan också skapa ytterligare köer och ange vilka köer enskilda integreringshändelser ska tillhöra.

Innan du börjar. Administration av integreringshändelser måste ställas in för företaget, enligt beskrivningen i [Om integreringshändelser](#) (på sidan 1505). När administrationen av integreringshändelserna har ställts in konfigureras det högsta antalet integreringshändelser som tillåts i köerna, som en del av företagsprofilen. Om du vill utföra följande procedur måste du ha behörigheten Aktivera åtkomst till integreringshändelse i din användarroll.

Så här skapar du en integreringshändelsekö

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Import- och exportverktyg i länken Administration av integrationshändelser.
- 3 Klicka på länken Hantering av integreringshändelsekö på sidan Administration av integreringshändelser.
- 4 Klicka på Ny kö på sidan Hantering av integreringskö.
- 5 Fyll i nedanstående fält på sidan Inställningar för integreringshändelsekö och klicka på Spara.

Fält	Kommentar
Kö	Ange köns namn. Obligatoriskt fält.
Beskrivning	Ange en beskrivning av kön.
Avaktiverad	Kontrollera att kryssrutan inte har markerats.

Fält	Kommentar
Köstorlek	Ange storleken på kön. Storleken får inte vara större än storleken som visas i fältet Otilldelad kökapacitet. Obligatoriskt fält. I fältet Filbegränsning för integreringshändelse visas hur många händelser totalt som företaget kan spara i köerna. Om storleken på de befintliga köerna är samma som detta antal går det inte att skapa en ny kö.
E-postadress för meddelande	Ange en e-postadress som ett varningsmeddelande kan skickas till. Varningar skickas om kön är full eller når en viss storlek.
Skicka varningsmeddelande via e-post när antalet transaktioner i kön uppgår till	Ange en storlek. När kön uppgår till storleken skickas en varning till adressen som har angetts i fältet E-postadress för meddelande.

Hantera inställningar för integrationshändelser

Du kan hantera inställningarna för alla integreringshändelseköer.

Innan du börjar. Administration av integreringshändelser måste ställas in för ditt företag, enligt beskrivningen i [Om integreringshändelser](#) (på sidan 1505). När administration av integreringshändelser har ställts in konfigureras det högsta antalet integreringshändelser som tillåts i kön, som en del av företagsprofilen. Om du vill utföra procedurerna som beskrivs här måste du ha behörigheten Aktivera åtkomst till integreringshändelse i din användarroll.

Hantera inställningar för integrationshändelser

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Import- och exportverktyg i länken Administration av integrationshändelser.
- 3 Klicka på länken Hantering av integreringshändelsekö på sidan Administration av integreringshändelser.
- 4 Klicka på redigeringslänken för kön på sidan Hantering av integreringskö.
- 5 På sidan Inställningar för integreringshändelsekö kan du utföra följande uppgifter:

Uppgift	Åtgärd
Avaktivera en kö.	Markera Avaktiverad när du vill avaktivera alla köer,

Uppgift	Åtgärd
	även standardkön.
Uppdatera storleken på en kö.	<p>Ange ett värde i fältet Köstorlek. Storleken får inte vara större än storleken som visas i fältet Otilldelad kökapacitet.</p> <p>I fältet Filbegränsning för integreringshändelse visas hur många händelser totalt som företaget kan spara i köerna. Om storleken på de befintliga köerna är samma som detta antal går det inte att öka storleken på kön.</p>
Ta bort transaktioner från en kö.	<p>Om du vill ta bort alla transaktioner i kön markerar du kryssrutan Rensa alla transaktioner när jag klickar på Spara och sedan klicka på Spara för att ta bort transaktionerna.</p> <p>Om du vill ta bort äldre transaktioner klickar du på kalenderikonen och väljer ett datum i fältet Rensa transaktioner som är äldre än följande när jag klickar på Spara. Ta sedan bort transaktionerna genom att klicka på Spara.</p>
Ange att Oracle CRM On Demand ska skicka en varning via ett e-postmeddelande om kön är full eller når en viss storlek.	Ange e-postadressen och (valfritt) storleken som kön får uppnå innan varningsmeddelandet skickas. Spara inställningen genom att klicka på Spara.
Ange hur värdena i datum- och tidsfälten (till exempel ModifiedDate, CreatedDate) ska sparas i integreringshändelserna.	<p>Välj ett värde i fältet Tidszon:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Välj UTC för att registrera datum och tid i formatet Universal Time Code (UTC). ■ Välj Användarens tidszon om du vill registrera datum och tid enligt tidszonen för användaren som har uppdaterat posten. Detta är standardvärdet.
Ange om värdena i urvalslistan ska sparas i integreringshändelserna på användarens språk eller som en språkoberoende kod (LIC).	<p>Välj ett värde i fältet Format på urvalslista:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Välj Språkoberoende värden för att registrera urvalslistvärden som LIC-värden. ■ Välj Användarens språk om du vill registrera urvalslistvärden på användarens språk. Detta är standardinställningen. <p>Obs! LIC-värden för urvalslistor är vanligtvis samma som ENU-värden.</p>

Innehållshantering

Företag vill ofta hålla reda på vilka produkter deras kunder visar intresse för och sedan köper. För att hjälpa medarbetarna på ditt företag att spåra produktinformation kan du lägga upp en produktkatalog, dvs. gruppera produkterna i kategorier (om det behövs) och sedan lägga in produkterna under de olika kategorierna. Produkter omfattar återkommande produkter eller engångsprodukter, tjänster och utbildningsalternativ.

I följande sektioner beskrivs hur bevakning av produkter är användbart i Oracle CRM On Demand:

Affärsmöjligheter

En försäljningsrepresentant som arbetar med en affärsmöjlighet kan skapa en post för denna för att inhämta information om vilket intresse kunderna visar, inklusive hur mycket vinst affären ger. En kund kan vara intresserad av flera produkter och kan även vara intresserad av att köpa ett servicekontrakt.

Försäljningsrepresentanten kan rulla ned till sektionen Produkter för affärsmöjlighetsposten för att länka produktposter för varje artikel som kunden köper. För servicekontraktet som faktureras en gång i månaden kan försäljningsrepresentanten också spåra återkommande intäktsinformation. På så sätt ger posten över affärsmöjligheter fullständig information om en potentiell affär och gör det möjligt för företaget att:

- Bevaka produkter som tillhör en affärsmöjlighet
- Beräkna intäktsströmmar som genereras över tid med utgångspunkt i dessa produkter (återkommande och icke-återkommande produkter)

Tillgångar

Både säljare och kundserviceanställda tycker att det är bra att veta vilka produkter och tjänster från ditt företag en kund redan har köpt. I Oracle CRM On Demand kan du bevaka inköpta produkter eller tillgångar genom att länka produktposter till en kunds konto eller kontaktpost.

Prognoser

En prognos är en periodisk ögonblicksbild över försäljningsresultat som sammanställs av enskilda poster för affärsmöjligheter eller produkter. En fördel med att länka produkter till affärsmöjlighet eller kontaktposter är att ett företag kan bestämma om de ska generera prognoser med utgångspunkt i produkter eller återkommande intäkter.

Om ditt företag baserar sina prognoser på produktintäkter i stället för intäkter från affärsmöjligheter kan dina anställda ange vilka produkter som ska användas för summorna i prognosen.

Klicka på ett avsnitt om du vill visa steg-för-steg-instruktioner för procedurerna för innehållshantering:

- [Ställa in produktkategorier](#) (på sidan 1510)
- [Ställa in företagsprodukter](#) (på sidan 1510)
- [Ställa in prislister för PRM](#) (på sidan 1513)
- [Hantera företagets bilagor](#) (på sidan 1516)
- [Ställa in bedömningsskript](#) (på sidan 1517)
- [Ställa in rapportmappar](#) (på sidan 710)

Ställa in produktkategorier

Om företagets produktlista är lång är det bra att organisera produkterna i logiska grupper, som meningsfulla namn för företaget. Dessa grupper kallas produktkategorier. Kategorierna hjälper dig söka efter en produkt eller en uppsättning produkter då du kan använda dem för att sortera listan och snabbt hitta vad du söker. Med hjälp av produktkategorierna kan även dina medarbetare snabbt identifiera rätt produkt att länka till sina erbjudanden. Till exempel kan ett företag som säljer kontorsutrustning skapa följande kategorier: Kopieringsmaskiner, fax, service och tillbehör.

Du kan ha så många kategorier och underkategorier som du vill.

Innan du börjar:

- För att kunna utföra de procedurer som beskrivs i den här sektionen måste din roll inkludera behörighet för att hantera innehåll.
- Om produktkategorierna inte har definierats för ditt företag ska du definiera kategorier och underordnade kategorier innan du ställer in informationen i Oracle CRM On Demand. När du matar in information ska du starta från de översta överordnade kategorierna och sedan lägga till de underordnade kategorierna.

Konfigurera produktkategorier

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Innehållshantering i sektionen Innehållshantering.
- 3 Klicka på länken Produktkategorier.
- 4 På sidan Produktkategorilista ska du göra något av följande:
 - Klicka på Ny om du vill lägga till en kategori
 - Klicka på Redigera för lämplig post om du vill uppdatera kategoriinformation.

Obs! För att begränsa antalet poster som visas på den här sidan (och göra det lättare att leta rätt på en befintlig kategori) ska du klicka på rullgardinsmenyn i namnlistan och ändra valet. I listrutan finns standardlistor som medföljer applikationen tillsammans med listor du eller dina chefer har skapat.

 - Om du vill lägga till en underordnad kategori i en befintlig kategori ska du klicka på länken i kolumnen Kategorinamn och sedan klicka på Nytt i sektionen Underordnade kategorier.
- 5 På sidan Redigera kategori ska du ange nödvändig information. Kategorinamnet kan endast bestå av 100 tecken.
- 6 Spara posten.

Ställa in företagsprodukter

Innan du börjar:

- För att kunna utföra de procedurer som beskrivs i den här sektionen måste din roll inkludera behörighet för att hantera innehåll.
- Om du grupperar produkter under kategorier konfigurerar du kategorier innan du definierar dina produkter.

För att göra det möjligt för anställda att länka produkter till affärsmöjligheter måste du konfigurera produktlagret. När du definierar produkter markerar du de du vill ska vara med på listan över produkter dina anställda kan beställa från (så att de kan länka produkter till sina affärsmöjligheter).

Lägga till produkter

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Innehållshantering i sektionen Innehållshantering.
- 3 Klicka på länken Produkter i sektionen Produktkatalog.
- 4 På sidan Produktlista gör du något av följande:
 - Klicka på Nytt om du vill lägga till en produkt
 - Klicka på Redigera för lämplig post om du vill uppdatera produktinformation.

Obs! Om du vill begränsa antalet poster som visas på den här sidan (och göra det lättare att hitta en befintlig produkt) klickar du på den nedrullningsbara menyn i namnlistan och ändrar urvalet. Listrutan innehåller standardlistor som har distribuerats med applikationen tillsammans med listor som du eller dina chefer har skapat.

- 5 Fyll i informationen, på sidan Redigera produkt, och spara posten.

Obs! Om du vill göra produkten tillgänglig för medarbetare (så att de kan länka den till sina affärsmöjligheter) ser du till att kryssrutan Beställningsbar är markerad.

Tips! Du kan inte ta bort produkter. Istället måste du göra produkterna inaktiva genom att avmarkera kryssrutan Beställningsbar. Produkten tas då bort från listan över produkter som dina medarbetare kan välja.

I följande tabell beskrivs fältinformation för produkter. Företagsadministratören kan lägga till, byta namn på och ta bort fält. De fält som du ser kan därför skilja sig från de fält som beskrivs i tabellen. (Ytterligare information om fält för produkter finns i [Produktfält](#) (på sidan 493).)

Fält	Beskrivning
Nyckelproduktinformation	
Produktkategori	Specifik för Oracle CRM On Demand Financial Services Edition och Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Klass	Gruppera produkter som produkten hör till. Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Pristyp	Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Överordnad	Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Fält	Beskrivning
produkt	
Produkttyp	<p>Specifik för Oracle CRM On Demand Automotive Edition och Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Om du definierar en fordonsprodukt måste Fordon anges i fältet Produkttyp.</p> <p>Om du definierar en produkt för varuprovsleverans (där typen är inställd på Varuprov) måste Varuprov anges i fältet Produkttyp eller fortsätta vara tomt.</p>
Läkemedelsklass	Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Artikelnr	Produktens artikelnummer.
Beställningsbar	Markera det här fältet för att göra produkten tillgänglig för dina anställda. Om du inte väljer Beställningsbar visa inte produkten i produktlistan.
Typ	<p>Typen av produkt, vilken kan vara någon av följande: Produkt, Service, Utbildning, Marknad, Konkurrent, Detalj, Varuprov eller Kampanjartikel. För Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition måste du välja följande värden för Typ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Detalj, om objektet är en produktdetalj ■ Varuprov, om objektet är en varuprovsleverans ■ Kampanjartikel, om objektet är en kampanjartikelleverans <p>Om du väljer de här typerna filtreras produkttyperna (produktdetaljer, varuprov eller kampanjartiklar) som är synliga i säljarens urvalslistor över varuprovsleveranser, produktdetaljer eller kampanjartiklar.</p> <p>Obs! Om typen är Varuprov måste Varuprov också anges i fältet Produkttyp eller fortsätta vara tomt.</p>
Deltyp	Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Status	Produktens status.
Version	Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Som serie	Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Bevaka partinummer	Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Kontrollerat	Indikerar att produkten är kontrollerad. Specifik för Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Mer information	
Beskrivning	Mer information om produkten. Fältet får innehålla högst 255 tecken.

Ställa in prislistor för PRM

Varumärkesägare kan behålla och publicera prislistor för sina produkter, så att partner kan använda dem när de skapar begäranden om särskild prissättning. Varumärkesadministratörer kan skapa flera prislistor och även associera respektive konto eller partnerorganisation med någon av dessa. Flera produkter kan tilldelas till en prislista och ges ett specifikt pris.

I ett begärande om särskild prissättning är det kundprislistan som avgör tillverkarens föreslagna återförsäljarpris för produkterna, och ägarpartnerns prislista avgör återförsäljarens inköpskostnad. Att ha dessa priser i prislistor effektiviserar administrationen och underlättar processen med särskild prissättning.

Obs! Åtkomsten till prislistor är begränsad till varumärkesägaradministratörer som har den särskilda behörigheten Hantera PRM-åtkomst.

Så här skapar du en prislista

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Innehållshantering i sektionen Innehållshantering.
- 3 Klicka på Prislistor i sektionen Produktkatalog.
- 4 På sidan Prislista gör du något av följande:
 - Klicka på Ny om du vill lägga till en prislista.
 - Klicka på Redigera för lämplig post om du vill uppdatera prislisteinformationen.

Obs! För att begränsa antalet poster som visas på den här sidan klickar du på menyn i namnlistan och ändrar valet. I listan finns standardlistorna som medföljer Oracle CRM On Demand och de listor som du eller dina chefer har skapat.

- 5 På redigeringssidan för prislistor fyller du i informationen.

I följande tabell beskrivs fältinformationen för prislistor. En företagsadministratör kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält. De fält som du ser kan därför skilja sig från de fält som beskrivs i tabellen.

Fält	Beskrivning
Information om prislista	
Prislista	Namnet på prislistan.
Giltig från	Det datum då giltighetsperioden för den angivna prislistan ska börja gälla.
Giltig till	Det datum då giltighetsperioden för den angivna prislistan slutar gälla. Om fältet är tomt gäller prislistan under obestämd tid.
Typ	Typen av prislista. Giltiga värden är: DIST, COST och MSRP.

Fält	Beskrivning
	<p>DIST COST innehåller distributörens kostnader, vilka är de ursprungliga lagerkostnader som partnern eller återförsäljaren måste betala för att köpa produkterna från varumärkesägaren.</p> <p>MSRP innehåller tillverkarens föreslagna återförsäljarpriser, vilka är de priser som varumärkesägaren rekommenderar för produkter sålda till kunder.</p> <p>Nya typer av prislister kan läggas till via anpassning. De ifyllda standardvärdena får dock inte ändras. Om de ändras kommer inte de tillhörande fälten i begäranden om särskild prissättning att fyllas i utifrån prislisorna.</p>
Status	Den aktuella statusen för prislistan (Pågående eller Publicerad). Standardvärdet för alla nya prislister är Pågående. När en prislista kan göras tillgänglig för användare ska statusen ändras till Publicerad.
Valuta	Typen av valuta som används i prislistan. Alla priser i en prislista är i samma valuta, och valutan definieras när prislistan skapas. När den nya prislsteposten sparas blir fältet skrivskyddat, och vidare uppdateringar av posten är inte tillåtna.
Övrig information	
Skapad	Namnet på personen som skapat prislistan samt datumet och tiden då prislistan skapades.
Ändrad	Namnet på personen som gjorde den senaste ändringen av prislistan samt datumet och tiden då prislistan senast ändrades.
Beskrivning	Ytterligare information om prislistan. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Publicera prislister

När en prislista har uppdaterats av administratören kan den publiceras för användare samt användas då begäranden om särskild prissättning skapas.

Så här publicerar du en prislista

- 1 Välj den prislista som du vill publicera från sektionen Prislister i administrationsområdet Innehållshantering.
Information om hur du väljer begäranden om särskild prissättning finns i [Hitta poster](#) (på sidan 42).
- 2 Klicka på Redigera på detaljsidan för prislistan.
- 3 På redigeringssidan för prislistan väljer du Publicerad på menyn Status.
- 4 Klicka på Spara.

När du har ändrat statusen till Publicerad görs följande:

- Prislistan blir valbar på urvalsappletten för prislistan och kan då associeras med ett konto eller en partnerorganisation.
- Om prislistan har associerats med en kund eller partner i ett begärande om särskild prissättning, används prislistan vid skapandet av produkter med särskild prissättning för att fylla i tillverkarens föreslagna återförsäljarpris (MSRP) och partners inköpskostnad.
- I begäranden om särskild prissättning används slutkundens prislista för den förstnämnda och ägarpartners prislista för den sistnämnda. Följande villkor bör också vara uppfyllda:
 - Prislistan som associerats med slutkunden är av typen "MSRP" och prislistan som associerats med ägarpartnern är av typen "DIST COST".
 - Statusen för prislistan är "Publicerad".
 - Den produkt som läggs till i begärandet om särskild prissättning finns med på denna prislista.
 - Startdatumet för begäran om särskild prissättning infaller mellan giltighetsdatumen för prislistan (och prislisteraden).

Lägga till prislisterader

Efter att du har skapat en prislista lägger du till produkter i den. Varje prislista kan innehålla flera produkter, men varje produkt kan bara finnas med en gång.

Så här lägger du till en produkt i en prislista

- 1 Klicka på ett prislistenamn på listsidan för prislistor.
- 2 På detaljsidan för prislistan klickar du på Lägg till i sektionen Prislisterad.
- 3 På redigeringssidan för prislisteraden fyller du i informationen.

Obs! Du kan också öppna redigeringssidan för prislisterad från en redigeringssida för produkter.

I följande tabell beskrivs fältinformationen för prislisterader. En företagsadministratör kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält. De fält som du ser kan därför skilja sig från de fält som beskrivs i tabellen.

Fält	Beskrivning
Information om prislista	
Prislista	Namnet på prislistan.
Produkt	Välj produkten för prislisteraden.
Giltig från	Det datum då giltighetsperioden för den angivna prislistan börjar gälla. Datumet måste ligga inom giltighetstiden för prislistan.
Giltig till	Det datum då giltighetsperioden för den angivna prislistan slutar gälla. Om fältet är tomt gäller prislistan under obestämd tid.
Pristyp	Anger typen av pris (t.ex. Standard, Återkommande). Fältet är tillgängligt för framtida bruk. Det aktuella standardvärdet är Standard.

Fält	Beskrivning
Listpris	Priset för raden under den angivna giltighetstiden.
Övrig information	
Skapad	Namnet på personen som skapat prislistan samt datumet och tiden då prislistan skapades.
Ändrad	Namnet på personen som gjorde den senaste ändringen av prislistan samt datumet och tiden då prislistan senast ändrades.
Beskrivning	Ytterligare information om prislistan. Det här fältet är begränsat till 2 000 tecken.

Hantera företagets bilagor

Från sektionen Innehållshantering på administratörshemsidan kan du gå till sidan Hantera bilagor där du kan granska bilagor.

Obs! På sidan Hantera bilagor visas bara de bilagor som är kopplade till överordnade poster via det relaterade objektet för förinställda bilagor. Bilagor som är kopplade till överordnade poster via anpassade bilageposttyper och bilagor som lagts till i poster via bilagefält visas inte på sidan Hantera bilagor. En lista över posttyper som stöder det relaterade objektet för förinställda bilagor finns i [Om bilagekonfigureringar](#) (på sidan 1136).

Genom att granska bilagor kan du lättare fastställa:

- vilka filbilagor som upptar stort lagringsutrymme
- vilka filer som har bifogats mer än en gång

Om en fil har bifogats mer än en gång kan det vara lämpligt att placera den på en gemensam delad plats och be användarna ange sökvägen dit istället för att bifoga filen.

- vilka användare som behöver påminnas om lagringsproblemen för stora bilagor

Innan du börjar. För att utföra procedurerna kring hantering av bilagor måste din roll ha behörighet att hantera bilagor.

Så här granskar du bilagor

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Innehållshantering i sektionen Innehållshantering.
- 3 Klicka på länken Hantera bilagor i sektionen Hantera bilagor.
- 4 Gör något av följande:
 - Om du vill visa bilagan väljer du Visa på postnivåmenyn för bilagan. Då öppnas filen eller så dirigeras du till webbadressen.

- Om du vill ta bort bilagan väljer du Ta bort på postnivåmenyn för bilagan. Den borttagna filen eller webbadressen flyttas till sidan Borttagna poster och tas permanent bort från databasen efter 30 dagar.
- Om du vill byta ut filen eller webbadressen mot en annan fil eller webbadress klickar du på Ersätt. På sidan Redigera anger du nödvändig information och sparar posten.
Fullständiga anvisningar finns i [Bifoga filer och webbadresser till poster](#) (på sidan 96).
- Om du vill begränsa antalet bilageposter som visas i listan klickar du i listrutan och väljer ett annat alternativ.
Listan innehåller standardlistor som medföljer applikationen.

Ställa in bedömningsskript

Du kan ställa in bedömningsskript för att hjälpa användarna att följa en konsekventa processer när de samlar in data och fattar beslut. Bedömningsskripten kan användas för att kvalificera kundämnen, bedöma affärsmöjligheter, vägleda i kundtjänstärenden, undersöka kundnöjdhet, med mera. Bedömningssvaren bedöms, tilldelas en vikt och jämförs med olika nivåer för att fastställa lämpligt resultat eller lämplig åtgärd.

Med Oracle CRM On Demand kan du ställa in bedömningsskript som gör att företaget kan:

- automatisera kvalificeringen av kundämnen
- bedöma affärsmöjligheter (genom att tillämpa företagets säljmetodik)
- göra undersökningar av kundnöjdhet för kontakt- och serviceärendeposter
- använda samtalsskript för serviceärendeposter.
- Fånga aktivitetsinformation för ett säljbesök, en uppgift eller en bokning.

Mer information om bedömningsskript och steg-för-steg-instruktioner för hur du skapar bedömningsskript finns i följande avsnitt:

- [Om bedömningsskript](#) (på sidan 1517)
- [Skapa bedömningsskript](#) (på sidan 1521)

Om bedömningsskript

Ett *bedömningsskript* är en serie frågor som hjälper användarna att samla in kunddata. Bedömningsskripten kan användas för att kvalificera kundämnen, bedöma affärsmöjligheter, vägleda i kundtjänstärenden, undersöka kundtillfredsställelse, fånga aktivitetsinformation och så vidare.

Du kan ge poäng för kundsvar, tilldela frågor olika vikt och ange tröskelvärden för beslutsfattande. Du kan även mappa fält som används under bedömningen till den överordnade posten och senare köra rapporter och analyser baserat på dessa fält.

Hur används bedömningsskript?

Ett bedömningsskript används så här:

- 1 Användaren startar ett bedömningsskript från en postdetaljsida. Relevant bedömningsskript (avgörs av de angivna postfältsvärdena) listas på postdetaljsidan. Användaren kan även vid behov söka efter andra bedömningsskript.
- 2 Användaren går igenom bedömningsfrågorna och samlar viktig kundinformation, som detaljer om kvaliteten på ett kundämne, och väljer rätt svar på varje fråga från en urvalslista.
- 3 Baserat på svaren beräknas automatiskt en poäng och posten uppdateras. Ett kundämne klassificeras exempelvis som kvalificerat eller avvisat.
- 4 Svaren på frågorna mappas som fältvärden i posten. Det innebär att det går lätt att få åtkomst till dem och att de kan användas i rapportering.
- 5 De slutförda bedömningarna lagras och det går att få åtkomst till dem i en sektion för relaterade poster i den överordnade posten.

Vilken typ av bedömningsskript ska jag skapa?

Du kan ställa in fem olika typer av bedömningsskript. Varje skript är avsett för en specifik uppgift. Använd skripttyperna enligt följande:

- **Kontaktskript:** Använd den här typen när du ska göra undersökningar av kundnöjdhet hos individuella kontakter.
- **Kvalificering av kundämne:** Använd den här typen för att hjälpa säljarna att identifiera kvalificerade kundämnena. När du använder ett skript för den här uppgiften reduceras behovet av utbildning och det bidrar till en konsekvent kvalificering av kundämnena.
- **Bedömning av affärsmöjlighet:** Använd den här typen om du vill bädga in säljmetoder och hjälpa säljarna att utvärdera affärsmöjligheterna, så att de kan anpassa sina säljstrategier när de arbetar med affärer.
- **Serviceärende - skript:** Använd den här typen för att hjälpa kundtjänstrepresentanterna att bedöma serviceärenden, exempelvis för att bedöma prioritet eller uppdragsbehov för ärendet. När du använder ett skript för den här uppgiften reduceras behovet av utbildning och det bidrar till konsekvent kundservice.
- **Serviceärende - enkät:** Använd den här typen när du ska hantera undersökningar av kundnöjdhet (som är kopplade till en specifik servicehändelse).
- **Aktivitetsbedömning:** Använd den här typen om du vill fånga värdefull information om kontakt- och kontosamtal.

Varje bedömningstyp är länkad till en motsvarande posttyp: Kontakt, Kundämne, Affärsmöjlighet, Serviceärende, Säljbesök, Bokning eller Uppgift. Vid behov kan du skapa flera bedömningar av varje typ och presentera ett lämpligt skript för användaren. Skriptet baseras på de angivna postkriterierna.

Process för att skapa bedömningsskript

Du måste utföra flera uppgifter för att skapa ett bedömningsskript.

- 1 Anpassa filter för bedömningsskript.

Med filtren kan du definiera de kriterier som används för att identifiera rätt bedömning för en uppgift, baserat på de specifika postfältvärdena.

Ett bedömningsskript för kvalificering av kundämne kan exempelvis läggas upp med följande filter:

- Kontonivå = Guld
- Segment = Stort
- Region = Väst

När en användare startar ett bedömningsskript från en kundämnespost med motsvarande värden listas rätt kundämnescvalificering.

Alla bedömningsskripttyper använder samma fyra filterfält, alla med en definierad urvalslista med värden. Om du vill anpassa filtren måste du:

- a Ange visningsnamn för filterfältet samt urvalslistevärden för alla posttyper som du vill skapa ett bedömningsskript för.
Mer information om profiler finns i [Skapa bedömningsskript](#) (på sidan 1521).
- b Lägg till filterfälten på sidlayouterna för alla posttyper som du vill skapa ett bedömningsskript för.

2 Skapa du ett bedömningsskript:

- a Ange en skriptdetaljerna.
- b Lägg till kriterier (frågor) i skriptet.
- c Lägg till en lista över möjliga svar på varje fråga.

Mer information om de här stegen finns i [Skapa bedömningsskript](#) (på sidan 1521).

3 Ge användarna åtkomst till skriptet:

- a För varje användarroll som måste använda bedömningsskript konfigurerar du användarrollen och åtkomstprofilerna:
 - **Så här skapar du bedömningar.** För att en användare ska kunna skapa bedömningsskript måste du ge användarens roll åtkomst till posttypen Bedömning. Det innebär att åtkomstnivåinställningen för standardprofilen och ägaråtkomstprofilen för användarens roll måste vara inställd på minst Läs/skriva för bedömningsposttypen. Dessutom måste posttypens åtkomstinställningar för rollen ha kryssrutan Har åtkomst och kryssrutan Kan skapa markerad för posttypen Bedömning.
 - **Så här visar du bedömningar.** För att en användare ska kunna visa detaljerna för en bedömning, måste du ge användarens roll läsåtkomst till posttypen Bedömning. Det innebär att åtkomstnivåinställningen för standardprofilen och ägaråtkomstprofilen för användarens roll måste vara inställd på minst Skrivskyddad för bedömningsposttypen. Dessutom måste posttypens åtkomstinställningar för rollen ha kryssrutan Har åtkomst och kryssrutan Kan läsa alla poster markerad för posttypen Bedömning.

Mer information om hur du ställer in användarroller finns i [Lägga till roller](#) (på sidan 1207).

Mer information om hur du ställer in åtkomstprofiler finns i [Ställa in åtkomstprofiler](#) (på sidan 1199).

- b** För varje posttyp du skapat bedömningsskript för (kontakter, kundämnen, affärsmöjligheter eller serviceärenden), lägger du till relevant sektion för bedömningsskript i informationen som visas på postdetaljsidan. Mer information om hur du anpassar sidlayout finns i [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090).

Exempel på ett bedömningsskript

Ett vanligt skript som företagsadministratören kan skapa är ett skript för kvalificering av kundämne. Det används för att bedöma vilka kundämnen som ska kvalificeras eller avslås.

I följande tabell visas de exempelvärden som kan användas för ett sådant skript.

Skriptfält	Exempelvärde
Typ	Kundämnescvalificering
Tröskelvärde	50
Resultatvärde om tröskelvärdet uppnås	Kvalificerad
Resultatvärde om tröskelvärdet inte uppnås	Diskvalificerat
Fält som resultatvärdet ska mappas till	Beskrivning

Varning! Om ett skript för kundämnescvalificering försöker ange värdet Kvalificerat i fältet Status för ett kundämne, går detta inte om både fälten Värdering och Säljare fyllts i för kundämnet. Om dessa fält inte fyllts i visas ett felmeddelande och skriptet förutsätter att kundämnet inte uppfyller tröskelvillkoren. Fältet Status anges sedan i enlighet med de resultat som definierats i skriptet för situationer då tröskelvärdena inte uppfylls.

I följande tabell visas några exempel på kriterier för skriptet Kvalificering av kundämne.

Kriterier	Vikt
Vilken är den aktuella statusen för budgeten?	50
Vad påverkar projektets tidslinje?	25
När är det planerat att ett beslut ska fattas?	25

Exempel på svar och poäng för frågan "Vilken är den aktuella statusen för budgeten?" visas i följande tabell.

Svar	Poäng
Budget godkänd	100
Budget avslagen	0

Poängen för varje kriterium beräknas genom att kriteriets vikt multipliceras med svarets resultat, där vikten är en procentsats. I det här exemplet beräknas poängen för svaret enligt följande om en användare väljer svaret Budget godkänd:

$$(0,5 * 100) = 50$$

Totalpoängen för skriptet är summan av poängen för alla kriterier. Om den slutliga poängen för skriptet uppfyller eller överskrider tröskeln som definierats i skriptet, anges värdet i fältet Beskrivning på sidan Kundämnescdetalj till Kvalificerat. Om poängen ligger under tröskelvärdet, anges fältet till Diskvalificerat.

När bedömningspoäng beräknas gäller följande regler:

- Poäng för enskilda frågor avrundas till närmaste enstelliga decimal.
- Den övergripande bedömningspoängen avrundas till närmaste heltal.
- Avrundningsregler baseras på matematiska standardregler. Det innebär att ett decimalvärde under 0,5 avrundas nedåt, medan ett decimalvärde på 0,5 eller högre avrundas uppåt.

Skapa bedömningsskript

Om du vill anpassa filter för bedömningsskript och skapa bedömningsskript kan du följa stegen i det här avsnittet.

Innan du börjar:

- För att du ska kunna utföra den här proceduren måste din användarroll ha behörighet att administrera bedömningar.
- Vid behov kan du anpassa de värden i urvalslistor och fält som du vill använda som bedömningskriterier. Du kan till exempel lägga till anpassade fält för att visa information som samlas in under en intervju med en kund. När du ställer in skriptet kan du koppla svaren till de anpassade fälten.

Se till att du lägger till eventuella nya fält i sidlayouten för den aktuella posten. Instruktioner för hur du gör finns i [Anpassa layouter för statiska sidor](#) (på sidan 1090).

Obs! Det går inte att översätta komponenterna i bedömningsskripten direkt i Oracle CRM On Demand. Om du vill använda ett bedömningsskript på mer än ett språk måste du skapa en version av skriptet på varje språk.

Du kan använda filter för bedömningsskript för att identifiera vilket skript som är lämpligt att presentera för en användare för en viss uppgift, baserat på särskilda postvillkor. Proceduren nedan beskriver hur du anpassar filter för bedömningsskript.

Så här anpassar du filter för bedömningsskript (valfritt)

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Applikationsanpassning.
- 3 Under Posttyper, inställningar klickar du på Bedömning.
- 4 Klicka på Bedömning, fältinställningar.
- 5 Klicka på Redigera och redigera kolumnen Visningsnamn för vart och ett av filtren 1, 2, 3 och 4.
- 6 För varje fält klickar du på Redigera urvalslista och ställer in värden för urvalslistan.

Tips! Behåll standardvärdet <Inga värden> överst bland alternativen i urvalslistan om du inte vill tvinga de anställda att välja ett alternativ i urvalslistan.

- 7 Spara posten.

- 8 Om du vill byta namn på dessa fält på de sidor som personalen använder går du till sektionen Fältinställningar och väljer de posttyper som du kör bedömningsskript med: Kontakt - fält, Kundämne - fält eller Serviceärende - fält.

Obs! Samma urvalslistevärden som du ställer in för bedömningsfälten visas även i dessa andra poster. Du kan dock anpassa visningsnamnen för dessa fält för respektive posttyp.

Så här skapar du ett bedömningsskript

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Innehållshantering.
- 3 Klicka på länken Bedömningsskript.
- 4 På sidan Bedömningslista klickar du på Ny bedömning.
- 5 På sidan Redigera bedömning fyller du i informationen.

I följande tabell beskrivs fältinformation för bedömningar. En administratör kan lägga till, byta namn på eller ta bort fält, så de fält som du ser kan skilja sig från de fält som beskrivs i tabellen.

Fält	Beskrivning
Namn	Begränsat till 50 tecken. Använd ett beskrivande namn som innehåller skriptets syfte. Om företagets anställda använder olika språk tar du med språket i skriptets namn.
Typ	Fastställer den posttyp som skriptet är länkat till. Standardvärdena är Kontaktskript, Kundämeskvalificering, Bedömning av affärsmöjlighet, Serviceärende - skript, Serviceärende - enkät och Aktivitetsbedömning.
Aktiv	Det är endast aktiva skript som är tillgängliga för användarna.
Filter 1, 2, 3, 4	Visar det namn som du har angett för bedömningskategorin.
Tröskelvärde (1-100)	Används för att beräkna resultatet av skripten. Om poängen för ett skript är lika med eller högre än tröskelvärdet har resultatet uppnåtts.
Fält som resultat ska mappas till	Fastställer det fält som poängen ska visas i på den överordnade posten.
Resultatvärde om tröskelvärdet uppnås	(valfritt) Fastställer det värde som ska visas om resultatet uppfylls. Om kundämnet till exempel uppfyller kriterierna för kvalificering kan det stå <i>Kvalificerad</i> i det här fältet.
Resultatvärde om tröskelvärdet inte uppnås	(valfritt) Fastställer det värde som ska visas om inte tröskelvärdet uppnås. Om kundämnet till exempel inte uppfyller kriterierna för kvalificering kan det stå <i>Avslagen</i> i det här fältet.

Fält	Beskrivning
Fält som resultatvärdet ska mappas till	(valfritt) Fastställer det fält som resultatet ska visas i på den överordnade posten när skriptet är avslutat.
Ta bort kommentarsruta	Markera den här kryssrutan om du vill ta bort möjligheten att lägga till en kommentar när du slutför en bedömning. Om den här kryssrutan inte är markerad är en kommentarsruta synlig och du kan då ange en kommentar när du slutför en bedömning.
Svarskontroll	Fastställer kontrollen som används när svar läggs till i bedömningskriterierna. Alternativen är: Listruta eller Alternativknapp.

Obs! Ett bedömningsskript måste vara aktivt och ha minst ett kriterium innan det visas på postens detaljsida.

- 6 Klicka på Spara.
- 7 Klicka på Nytt eller Redigera på sidan Bedömningsdetalj i sektionen Kriterier.
- 8 Fyll i informationen på sidan Kriterier.

I följande tabell beskrivs de fält som du fyller i för kriterierna.

Fält	Beskrivning
Ordning	Fastställer ordningen på de frågor som presenteras för användaren i den överordnade posten när användaren slutför bedömningen.
Kriterier, namn	Ett kort, beskrivande namn som sammanfattar frågan. Fältet har en gräns på 20 tecken.
Fråga	En fråga som användaren besvarar. Fältet har en gräns på 50 tecken.
Vikt	En procentsats mellan 0 och 100 som anger hur viktig frågan är. Alla frågor måste tillsammans ha vikten 100.
Svar, mappa till fält	Ange ett fält i den överordnade posten som svaret på frågan i fältet Fråga ska mappas till. När svaren mappas till den överordnade posten blir värdena tillgängliga för integrering, rapporter och listor.

- 9 Klicka på respektive kriteriums namn på sidan Bedömningsdetalj och klicka sedan på Nytt eller Redigera i sektionen Svar.
- 10 Fyll i informationen på varje svarssida:

Fält	Beskrivning
Ordning	Fastställer ordningen på de svar som presenteras för användaren i den överordnade posten när användaren slutför bedömningen.

Fält	Beskrivning
Svar	Ange ett giltigt svar som användaren kan välja som svar på frågan. Fältet har en gräns på 30 tecken.
Poäng	Antalet poäng som förknippas med svaret. Poängen för det valda svaret multipliceras med frågans vikt för att fastställa den totala poängen för frågan/svaret.

11 Spara dina ändringar.

Obs! För varje användarroll som behöver använda bedömningsskript måste du konfigurera användarrollen så att den har tillgång till bedömningsskript. Information om vilka inställningar som behöver göras för användarrollen finns i [Om bedömningsskript](#) (på sidan 1517).

Tips! Se till att varje roll har en sidlayout som innefattar de nya fält som du har lagt till för bedömningen.

Administration av biovetenskap

Det här avsnittet innehåller information om hur du tar bort och hanterar mallar för smarta samtal.

Mer information finns i [Hantera smarta samtal](#) (på sidan 1524).

Hantera smarta samtal

Du kan hantera smarta samtal om din användarroll har rätt åtkomstnivå för posttypen Smart samtal (Standard eller Ägare). Du kan granska, redigera och uppdatera uppgifter och rader i smarta samtal på sidan Hantera mallar för smarta samtal. När en mall har ändrats kan den användas och sparas som allmän eller privat mall.

Obs! Du kan inte kopiera mallar för smarta samtal. Varje mall måste vara unik.

Så här hanterar du smarta samtal

- 1 Klicka på den globala länken Admin längst upp till höger på vilken sida som helst.
- 2 Klicka på länken Hantera smarta samtal.
- 3 På sidan Smarta samtal, hantera mallar:
 - Klicka på ämneskolumnen för att granska det smarta samtalet.
 - För att ta bort det smarta samtalet klickar du på Ta bort i den relevanta raden.
 - Redigera uppgifterna i ett smart samtal genom att klicka på Redigera på en rad.

Information om fälten på redigeringssidan för samtal finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128).

- Redigera en rad i ett smart samtal genom att klicka på länken i kolumnen Ämne, gå till rätt sektion på sidan Smart samtal, detaljer och klicka på Redigera bredvid raden.
- Ta bort en rad i ett smart samtal genom att klicka på länken i kolumnen Ämne, gå till rätt sektion på sidan Smart samtal, detaljer och klicka på Ta bort bredvid raden.
- Lägg till en ny rad i det smarta samtalet genom att klicka på länken i kolumnen Ämne.
Mer information om hur det går till att lägga till rader i ett smart samtal finns i uppgifterna nedan.
- Ändrade mallar för smarta samtal kan användas på vanligt sätt och sparas som allmänna eller privata mallar enligt beskrivningarna i uppgifterna nedan i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128):
 - Så här bevakar du upp ett besök (säljbesök) till en kund:
 - Så här sparar du informationen som en mall:

4 Klicka på knappen Meny på sidan Smarta samtal, hantera mallar.

I nedanstående tabell beskrivs vilka uppgifter du kan utföra via knappen Meny på sidan för hantering av mallar för smarta samtal.

Om du vill	Utför följande steg
Batchtilldela grupp	I namnlisten Smarta samtal, hantera mallar klickar du på Meny och väljer Batchtilldela grupp. Utför stegen som beskrivs i Tilldela grupper poster (på sidan 1236).
Begränsa lista	I namnlisten Smarta samtal, hantera mallar klickar du på Meny och väljer Begränsa lista. Utför stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (på sidan 75).
Spara lista	I namnlisten Smarta samtal, hantera mallar klickar du på Meny och sparar listan.
Visa listfilter	Klicka på Meny i namnlisten Smarta samtal, hantera mallar och välj Visa listfilter. Utför stegen som beskrivs i Sidan Visa lista (på sidan 81).
Hantera listor	Klicka på Meny i namnlisten Smarta samtal, hantera mallar och välj Hantera listor. Utför stegen för uppgiften som beskrivs i Sidan Hantera listor (på sidan 80).
Skapa nya listor	I namnlisten Smarta samtal, hantera mallar klickar du på Meny och väljer Skapa nya listor. Utför stegen som beskrivs i Skapa och begränsa listor (på sidan 75).

I följande procedur beskrivs hur du länkar produktinformation till en samtalspost.

Så här länkar du produktinformation till en smart samtal-post

- 1 Rulla ned till sektionen Specifiserade produkter på detaljsidan för smarta samtal och klicka på Ny.

Obs! Om sektionen Specificerade produkter inte visas på detaljsida för smarta samtal kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Specificerade produkter i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

- 2 På sidan Produkt - detaljerad redigering fyller du i önskad information.

Mer information om fälten på redigeringsidan för specificerade produkter finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128): Så här länkar du produktinformation till en smart samtal-post.

- 3 Spara posten.

Upprepa stegen om du vill lägga till fler rader för specificerade produkter i posten för det smarta samtalet.

I följande procedur beskrivs hur du länkar information om varuprovsleveranser till en samtalspost.

Så här länkar du information om varuprovsleveranser till en smart samtal-post

- 1 Bläddra ned till sektionen Varuprovsleveranser på detaljsidan för smarta samtal och klicka på Ny.

Obs! Om sektionen Varuprovsleveranser inte visas på detaljsida för smarta samtal kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Varuprovsleveranser i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

- 2 På sidan Redigera Lämnat varuprov fyller du i önskad information.

Mer information om fälten på redigeringsidan för varuprovsleveranser finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128): Så här länkar du information om varuprovsleveranser till en smart samtal-post.

- 3 Spara posten.

Upprepa stegen om du vill lägga till fler rader med varuprovsleveranser i samtalsposten. Mer information om levererade varuprov finns i [Leverera varuprov vid säljbesök](#) (på sidan 483).

I följande procedur beskrivs hur du länkar kampanjartiklar, utbildningsartiklar och annat marknadsföringsmaterial till en samtalspost.

Så här länkar du kampanjartiklar, utbildningsartiklar eller annat marknadsföringsmaterial till en smart samtal-post

- 1 Bläddra ned till sektionen Kampanjartikelleverans på sidan Smart samtal, detaljer och klicka på Ny.

Obs! Om sektionen Säljaktivitetsartiklar inte visas på detaljsida för smarta samtal kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till sektionen Säljaktivitetsartiklar i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

- 2 Ange information på sidan Redigera säljaktivitetsartikel, leverans.

Mer information om fälten på sidan Redigera säljaktivitetsartikel, leverans finns i [Bevaka besök \(säljbesök\) till kunder](#) (på sidan 128): Så här länkar du kampanjartiklar, utbildningsartiklar eller annat marknadsföringsmaterial till en smart samtal-post.

- 3 Spara posten.

Upprepa stegen om du vill lägga till fler rader för säljaktivitetsartiklar i posten för det smarta samtalet.

I följande procedur beskrivs hur du länkar gruppinformation till en samtalspost.

Så här länkar du gruppinformation till en smart samtal-post

- 1 Bläddra ned till gruppsektionen på detaljsidan för smarta samtal och klicka på Ny.

Obs! Om gruppsektionen inte visas på detaljsidan för smarta samtal kan du klicka på länken Redigera layout i det övre högra hörnet på sidan och lägga till gruppsektionen i din sidlayout. Kontakta företagsadministratören om sektionen inte går att lägga till.

- 2 Lägg till informationen på gruppssidan.

Mer information omfälten på redigeringsidan för grupper finns i [Fält för grupper](#) (finns "Gruppfält" på sidan 1239).

- 3 Spara posten.

Upprepa stegen om du vill lägga till fler rader för grupper i posten för det smarta samtalet.

Expression Builder

Klicka på ett ämne för att visa information om Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) och hur du använder det:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Om uttryck](#) (på sidan 1531)
- [Datatyper i Expression Builder](#) (på sidan 1533)
- [Operatorer i Expression Builder](#) (på sidan 1536)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)
- [Exempel i Expression Builder](#) (på sidan 1588)

Om Expression Builder

Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) är ett verktyg för att implementera affärsregler med hjälp av uttryck. Ett uttryck är en giltig kombination av en eller flera operatorer, funktioner, fält och tecken som kan utvärderas i Oracle CRM On Demand.

Expression Builder används inom följande områden i Oracle CRM On Demand:

- Avancerad fälthantering i följande sammanhang:
 - Konfigurera egenskaper för fältvalidering i ett fält

■ Ange standardfältvärden

När en företagsadministratör anger valideringar på fältnivå och standardfältvärden kan han eller hon skapa flexibla uttryck för att täcka in ett antal olika affärsregler. Mer information om fältvalidering och standardvärden finns i [Om fälthantering](#) (på sidan 1066).

■ Arbetsflödesregler i följande sammanhang:

- Konfigurera villkor för arbetsflödesregler
- Konfigurera åtgärder för att skicka e-post
- Konfigurera åtgärder för att uppdatera värden

På sidorna Arbetsflöde kan en företagsadministratör konfigurera arbetsflödesregler som utvärderas när en post uppdateras, skapas eller tas bort. Uttrycken används för att definiera såväl villkoren för reglerna som de åtgärder som utförs av reglerna. Mer information om arbetsflödesregler finns i [Om arbetsflödesregler](#) (på sidan 1248).

Obs! Expression Builder kan kontrollera syntaxen för ett uttryck men kan däremot inte bedöma eller kontrollera om ett uttryck är matematiskt, logiskt eller semantiskt korrekt.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Om uttryck](#) (på sidan 1531)
- [Datatyper i Expression Builder](#) (på sidan 1533)
- [Operatorer i Expression Builder](#) (på sidan 1536)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)
- [Exempel i Expression Builder](#) (på sidan 1588)

Använda Expression Builder

I Oracle CRM On Demand kan du använda Expression Builder när du ser ikonen *fx* bredvid en textruta. När du klickar på ikonen öppnas Expression Builder i ett separat fönster.

Så här bygger du ett uttryck

- 1 Klicka på ikonen *fx* om du vill öppna Expression Builder.
- 2 I Expression Builder väljer du fälten och funktionerna i listorna eller skriver i uttrycksredigeraren. När du väljer ett fält från listan klistras det in i uttrycksredigeraren. När du till exempel väljer *CloseDate* från listan över fält för affärsmöjligheter klistras [*<CloseDate>*] in i uttrycksredigeraren.

Obs! Om företagsadministratören har bytt namn på ett fält visas det nya fältnamnet i urvalslistan för fält. Det ursprungliga fältnamnet (det vill säga det motsvarande XML-namnet) klistras emellertid in i uttrycksredigeraren.

Hakparenteser runt ett fältnamn indikerar att värdet på det fältet utvärderas och returneras i sin specifika datatyp. I följande tabell finns mer information om hur du väljer fält och fältvärden.

- 3 Redigera uttrycket genom att lägga till operatorer och tecken efter behov.

Obs! Om du vill att ditt uttryck ska fastställa om ett urvalslistefält har ett visst värde bör du inte skriva värdet i uttrycket. Skriv till exempel inte `[<AccountType>] = "Customer"`. Välj i stället urvalslistefältet från listan och klicka på länken Visa acceptabla värden i Expression Builder. Välj värdet som du vill använda i uttrycket bland de visade värdena. Uttrycket ser ut ungefär så här:

```
[<AccountType>]=LookupValue("ACCOUNT_TYPE", "Customer")
```

- 4 (Valfritt) Klicka på Kontrollera syntax och gör sedan eventuella korrigeringar.

- 5 Spara ditt uttryck.

I följande tabell beskrivs Expression Builder.

Gränssnittselement	Beskrivning
Fält för <i>posttyp</i>	<p>Innehåller en kontextspecifik urvalslista med fälten (från kontextposttypen) som är tillåtna i ett uttryck. Om företagsadministratören har bytt namn på en del fält visas de nya fältnamnen i urvalslistan Fält.</p> <p>Observera följande punkter:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Om du skapar en arbetsflödesregel eller åtgärder relaterade till en arbetsflödesregel är kontextposttypen den posttyp som anges i definitionen av arbetsflödesregeln. Om du till exempel skapar brödtexten i ett e-postmeddelande som ska skickas som en åtgärd i en arbetsflödesregel för en serviceärendepost är kontextposttypen för Expression Builder Serviceärende. ■ I avancerad fälthantering är kontextposttypen den posttyp som är överordnad fältet där uttrycket skapas. När du till exempel definierar fältvalidering i ett fält för affärsmöjligheter är kontextposttypen för Expression Builder Affärsmöjlighet.
Visa acceptabla värden	<p>När du har valt ett fält från urvalslistan Fält klickar du på Visa acceptabla värden för att visa de acceptabla värdena för fältet.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Om det valda fältet är ett urvalslistefält visas alla alternativ som konfigurerats för den urvalslistan när du klickar på Visa acceptabla värden. <p>Du kan endast välja ett alternativ i taget. När du väljer ett alternativ definieras en sökningsfunktion som kan användas i ett uttryck.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Om det valda fältet inte är ett urvalslistefält visas ett fönster där de acceptabla värdena för olika data som fältet kan innehålla

Gränssnittselement	Beskrivning
	beskrivs när du klickar på Visa acceptabla värden.
Funktioner	Innehåller en listruta med de specialfunktioner som är tillgängliga för att ändra, extrahera eller bearbeta data i ett uttryck. En lista över de tillgängliga funktionerna finns i Funktioner i Expression Builder (på sidan 1540).
Uttryck	<p>En redigeringsbar textruta med flera rader där uttrycket visas.</p> <p>Information om maxlängden för ett uttryck finns i Om uttryck (på sidan 1531).</p> <p>Fält och funktioner som du väljer från urvalslistorna visas i uttrycksredigeraren. Du kan även skriva uttryck direkt i uttrycksredigeraren.</p> <p>I uttryckssyntaxen visas alltid språkoberoende fältnamn. (Ett språkoberoende namn är ett namn som inte ändras när användarspråket ändras.) För anpassade fält visas fältnamnen i uttrycket med integrationstaggat fogade till de språkoberoende namnen.</p>
Syntaxguide	Visar avsnittet Expression Builder i onlinehjälp för Oracle CRM On Demand.
Exempeluttryck	Visar följande avsnitt, Exempel i Expression Builder, i online-hjälp för Oracle CRM On Demand.
Kontrollera syntax	Validerar syntaxen i uttrycket som du skapat.
Spara	Sparar uttrycket.
Avbryt	Stänger fönstret för Expression Builder utan att några ändringar sparas.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Om uttryck](#) (på sidan 1531)
- [Datatyper i Expression Builder](#) (på sidan 1533)
- [Operatorer i Expression Builder](#) (på sidan 1536)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)
- [Exempel i Expression Builder](#) (på sidan 1588)

Om uttryck

Ett uttryck är en giltig kombination av en eller flera operatorer, funktioner, fält och tecken som kan utvärderas i Oracle CRM On Demand. I det här avsnittet ges information om uttryckens längd, villkorliga uttryck och uttryck för validering.

Uttryckets längd

Texten i ett e-postmeddelande som konfigureras med hjälp av åtgärden Skicka e-post i en arbetsflödesregel får högst innehålla 2 000 tecken inklusive blanksteg. Du kan infoga en radbrytning i ett e-postmeddelande genom att trycka på Retur. En radbrytning räknas som två tecken i textrutan.

I alla andra fall där Expression Builder används är den maximala längden på ett uttryck 1 024 tecken, inklusive blanksteg.

Du måste även se till att det totala antalet tecken i fältet där du sparar uttrycket inte överskrider gränsen för det fältet. I följande arbetsflödesfält placeras tre procenttecken (%%%) före och efter funktioner och fältnamn:

- Fälten Ämne och Meddelandetext i ett e-postmeddelande som konfigureras via åtgärden Skicka e-post
- Fälten Ämne och Beskrivning i en uppgift som konfigureras via åtgärden Skapa uppgift

Procenttecknen anger att funktionen eller fältnamnet ska konverteras till ett textvärde. Varje procenttecken räknas som ett tecken i det fält där uttrycket sparas.

Om du skriver en funktion eller ett fältnamn direkt i fältet måste du skriva tre procenttecken före och efter. Om du använder uttrycksverktyget för att bädda in en funktion eller ett fältnamn läggs procenttecknen till automatiskt.

Om du till exempel använder Expression Builder för att infoga följande fältnamn i meddelandetexten i ett e-postmeddelande under en arbetsflödesåtgärd:

```
[<AccountName>]
```

infogar uttrycksverktyget följande sträng (totalt 21 tecken) i meddelandetexten:

```
%%%[<AccountName>]%%%
```

Litterallängd

När du överför en sträng eller en numerisk litteral till en funktion i Expression Builder får litteralen innehålla högst 75 tecken, inklusive blanksteg. Om litteralen överskrider 75 tecken anses litteralen vara ett syntaxfel i Expression Builder. När du överför en sträng till en funktion med en referens till ett fältnamn gäller inte gränsen med 75 tecken för längden på värdet i fältet som överfördes till litteralen.

När du skapar ett uttryck som ställer in ett standardvärde för ett fält gäller gränsen med 75 tecken för alla strängar eller numeriska litteraler som har överförts till någon funktion i uttrycket. Antalet tecken i uttryckets resultat får dessutom inte heller överskrida det högsta antalet tecken som tillåts i fältet.

Villkorsuttryck

Ett villkorsuttryck är ett uttryck som alltid returnerar ett booleskt värde som sant eller falskt när det utvärderas av applikationen.

Obs! Ja, Nej, J och N är inte booleska värden. Om du anger Sant eller Falskt som returvärden för funktioner, t.ex. funktionen **IIf** (på sidan 1550), returneras Sant och Falskt som strängar och inte som booleska värden. Om du använder felaktiga booleska värden i villkorsuttryck kan det medföra oförutsägbara resultat.

Ett uttryck som används i något av följande sammanhang måste vara ett villkorsuttryck:

- Om du ska ange en fältvalideringsregel
- Om du ska ange ett villkor i en arbetsflödesregel
- Som första parameter i funktionen **IIf** (på sidan 1550)

Valideringsuttryck

Valideringsuttryck används för att säkerställa att de data som registreras i fälten är giltiga. Ett valideringsuttryck måste vara ett villkorsuttryck.

Ett valideringsuttryck för ett fält utvärderas när posten skapas och varje gång som fältet uppdateras av en användare, utom i följande fall:

- Ett fält lämnas tomt när posten skapas. Fältvalideringen kräver inte att ett värde anges.
- Ett fält har ett befintligt ogiltigt värde och det ändras inte när det uppdateras.

Om ett valideringsuttryck inte utvärderas, eller om ett valideringsuttryck leder till värdet NULL, skapas inget felmeddelande. Ett felmeddelande genereras bara om valideringsuttrycket misslyckas (dvs. uttrycket utvärderas till FALSKT).

Ett valideringsuttryck skiljer sig från andra typer av uttryck genom att det kan inledas med en villkorsoperator. Om Konto är det fält som ska valideras av uttrycket kan uttrycket inledas så här:

```
= 'Uppsala akademiska'
```

Det här uttrycket klarar en syntaxkontroll, även om det inte är välformulerat, eftersom Oracle CRM On Demand infogar namnet på det fält som valideras framför uttrycket om det inte finns ett fältnamn i början av uttrycket. Du kan även skriva valideringsuttrycket så här:

```
[<AccountName>]= 'Uppsala akademiska'
```

där [<AccountName>] är det fält som valideras.

Om uttrycket kräver att andra fält utvärderas i tillägg till det fält som valideras är standardförfarandet att det fält som ska valideras i uttrycket utvärderas först.

Valideringsuttryck används endast i textrutan Fältvalidering vid avancerad fälthantering i Oracle CRM On Demand.

Exempel på valideringsuttryck

Exempel 1: En affärsprocess kräver att en affärsmöjlighets avslutsdatum är senare än det datum då affärsmöjligheten skapades.

När du ska utföra den här processen skapar du ett valideringsuttryck för fältet Avslutsdatum (på sidan Fältinställningar för affärsmöjligheter):

```
> [<CreatedDate>]
```

Du kan även använda dig av följande exempel, men tänk på att det fält som ska utvärderas (Avslutsdatum) måste vara det första fältet i uttrycket:

```
[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]
```

Information om hur du skapar och redigerar fält finns i [Skapa och redigera fält](#) (på sidan 1075).

Exempel 2: En affärsprocess kräver att intäkten från en affärsmöjlighet är ett annat värde än noll om sannolikheten för affärsmöjligheten är 40 procent eller mer.

En affärsregel anger att beroendet avser båda fälten och kan omformuleras så här:

För en affärsmöjlighet kan intäkten inte vara noll när sannolikheten är större än eller lika med 40. Omvänt kan inte sannolikheten vara större än eller lika med 40 om intäkten är noll.

Ett valideringsuttryck för ett fält utvärderas när posten skapas och varje gång som fältet uppdateras av en användare. Eftersom en uppdatering av fältet Sannolikhet eller av fältet Intäkt kan påverka båda fälten måste du ha valideringsregler för båda fälten för att affärsregeln ska kunna tillämpas på rätt sätt. (Information om hur du skapar och redigerar fält finns i [Skapa och redigera fält](#) (på sidan 1075).)

Följande steg måste utföras för att implementera exemplet:

- 1 Konfigurera följande valideringsregel för fältet Sannolikhet:

```
< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
```

Lägg märke till att du inte kan använda procenttecknet (%).

- 2 Lägg till ett valideringsfelmeddelande enligt nedan för fältet Sannolikhet:

Intäkten måste vara större än 0 när sannolikheten är större än eller lika med 40 procent.

- 3 Konfigurera följande valideringsregel för fältet Intäkt:

```
(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40
```

- 4 Och lägg till ett valideringsfelmeddelande enligt nedan för fältet Intäkt:

Intäkten måste vara större än 0 när sannolikheten är större än eller lika med 40 procent.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

Datatyper i Expression Builder

I det här avsnittet beskrivs datatyperna i Oracle CRM On Demand och hur de används i Expression Builder.

Datatyper i Oracle CRM On Demand

I följande tabell visas datatypen som returneras när ett fält i Oracle CRM On Demand används i ett uttryck. Om du vill hämta värdet för ett fält använder du syntaxen [`<FieldName>`].

Fälttyp i Oracle CRM On Demand	Returtyp i uttryck
Heltal	Heltal
Urvalslista	Sträng
Valuta	Valuta
Id	Sträng
Text	Sträng
Kryssruta	Boolesk. Du kan till exempel använda [<code><Active></code>] direkt på platser där villkor förväntas. Du kan även använda <code>FieldValue('<Active>') = 'Y'</code> .
Datum	Datum
Datum, tid	Datum, tid
Nummer	Nummer

Obs! Om företagsadministratören har bytt namn på några fält visas de nya namnen i listan över fält för *posttypen*, men i uttryckssyntaxen visas de ursprungliga namnen. För anpassade fält används integrationstaggsnamnen som företagsadministratören kan ändra i uttryckssyntaxen. Syntaxen är som följer: [`<CustomTag_ITAG>`] och `FieldValue('<CustomTag_ITAG>')`

Datatypsaritmetik

När en sats refererar mer än ett fältvärde och fälten har olika datatyper kan datatypernas ordning påverka beräkningen. När en operator (annan än exponentoperatören) tillämpas på två operander av två olika datatyper konverteras operanden till höger om operatören till datatypen för operanden till vänster innan operationen utvärderas. Om `CloseDate` exempelvis är 02/09/2007 utvärderas följande uttryck:

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

till exempel till 02/09/200730. Följande villkor

```
([<CloseDate>] - PRE('<CloseDate>')) > 30
```

är giltig som syntax, men dess betydelse är ogiltig. Villkoret skrivs korrekt på följande sätt:

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').
```

Obs! När exponentoperatören används konverteras inte operanden till höger om operatören till datatypen för operanden till vänster.

I följande tabell visas de möjliga resultaten av de olika aritmetiska operationerna med exempelvärdena.

Fält	Datatyp	Exempelvärde
Kvantitet	Heltal	5
Artikelpreis	Valuta	2,25

Beräkning	Resultat	
	Värde	Datatyp
[<Item Price>] + [<Quantity>]	7,25	Valuta
[<Quantity>] + [<Item Price>]	7	Heltal
[<Item Price>] - [<Quantity>]	(2,75) Obs! För valutafält indikerar parenteser att värdet är negativt.	Valuta
[<Quantity>] - [<Item Price>]	3	Heltal
[<Item Price>] * [<Quantity>]	11,25	Valuta
[<Quantity>] * [<Item Price>]	10	Heltal
[<Item Price>] / [<Quantity>]	0,45	Valuta
[<Quantity>] / [<Item Price>]	2,50	Valuta

När exponentoperatören används konverteras inte operanden till höger om operatören till datatypen för operanden till vänster.

Om operanden till höger om operatören konverterades till datatypen för operanden till vänster i det här exemplet (där Kvantitet är ett heltalsfält, värde 5, och Artikelpreis är ett valutafält, värde 2,25) skulle det förväntade värdet för Kvantitet ^ Artikelpreis vara 25 och den förväntade datatypen skulle vara heltal. Resultaten visas emellertid i följande tabell.

Beräkning	Resultat	
	Värde	Datatyp
[<Item Price>] ^ [<Quantity>]	57,67	Valuta

Beräkning	Resultat	
	Värde	Datatyp
[<Quantity>] ^ [<Item Price>]	37,38	Valuta

Negationsoperatoren (minustecken [-]) stöds också i Expression Builder. Till exempel:

Beräkning	Resultat	
	Värde	Datatyp
-1 * [<ItemPrice>]	(2,25)	Valuta

Om du konverterar ett tal till en sträng fungerar inte beräkningen korrekt. Till exempel:

Beräkning	Resultat		Beskrivning
	Värde	Datatyp	
1234 + abcd	1234	Nummer	Strängen "abcd" utvärderas till talet 0 och läggs sedan till 1234.
abcd + 1234	abcd1234	Sträng	Numret 1234 utvärderas till strängen "1234" och läggs sedan till "abcd".

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

Operatorer i Expression Builder

I det här avsnittet beskrivs operatorerna som du kan använda i Expression Builder och ordningen som de värderas i.

Aritmetiska operatorer

I följande tabell beskrivs syftet med de olika aritmetiska operatorerna. Dessutom ges exempel på hur de används.

Operator	Syfte	Exempel
+	Addera	[<Record Number>] + 1
-	Subtrahera	[<Record Number>] - 1
-	Negera	[<Revenue>] < -100
*	Multiplitera	[<Subtotal>] * 0,0625
/	Dividera	[<Total Items>] / [<Total Orders>]
^	Exponent	[<Grid Height>] ^ 2

Logiska operatorer

I följande tabell visas de möjliga resultaten från de logiska operatorerna i Expression Builder.

Logisk operator	Första operand	Andra operand	Resultat
INTE	SANT		FALSKT
	FALSKT		SANT
	NULL		NULL
OCH	SANT	SANT	SANT
	FALSKT	FALSKT	FALSKT
	SANT	FALSKT	FALSKT
	FALSKT	SANT	FALSKT
	SANT	NULL	NULL
	FALSKT	NULL	FALSKT
	NULL	SANT	NULL
	NULL	FALSKT	FALSKT
	NULL	NULL	NULL
ELLER	SANT	SANT	SANT
	FALSKT	FALSKT	FALSKT

Logisk operator	Första operand	Andra operand	Resultat
	SANT	FALSKT	SANT
	FALSKT	SANT	SANT
	SANT	NULL	SANT
	FALSKT	NULL	NULL
	NULL	SANT	SANT
	NULL	FALSKT	NULL
	NULL	NULL	NULL

Jämförelseoperatorer

I följande tabell beskrivs syftet med de olika jämförelseoperatorerna. Dessutom ges exempel på hur de används.

Operator	Syfte	Exempel
=	Testar om den första operanden är lika med den andra operanden.	[<Last Name>] = "Svensson"
< >	Testar om den första operanden inte är lika med den andra operanden.	[<Role>] <> "End-User"
>	Testar om den första operanden är större än den andra operanden.	[<Revenue>] > 5 000
<	Testar om den första operanden är mindre än den andra operanden.	[<Probability>] < 0,7
> =	Testar om den första operanden är större än eller lika med den andra operanden.	[<Revenue>] >= 5 000
< =	Testar om den första operanden är mindre än eller lika med den andra operanden.	[<Probability>] <= 0,7
SOM	Testar om värdet på den första operanden överensstämmer med den	[<Last Name>] SOM "Svensson"

Tips! Du kan använda

Operator	Syfte	Exempel
	angivna strängen.	specialtecknen för mönstermatchning asterisk (*) och frågetecken (?) med operatören SOM.
INTE SOM	Testar om värdet på den första operanden inte överensstämmer med den angivna strängen.	[<Last Name>] INTE SOM "Svensson" eller INTE ([<Last Name>] SOM "Svensson") Obs! Parenteserna är obligatoriska i det andra exemplet. Tips! Du kan använda specialtecknen för mönstermatchning asterisk (*) och frågetecken (?) med operatören INTE SOM.
ÄR NULL	Testar om operanden är null.	[<Last Name>] ÄR NULL
ÄR INTE NULL	Testar om operanden inte är null.	[<Last Name>] ÄR INTE NULL

Specialtecken för mönstermatchning

I följande tabell beskrivs specialtecknen för mönstermatchning. Specialtecknen kan användas med jämförelseoperatorerna SOM och INTE SOM.

Tecken	Syfte	Exempel
*	Noll eller fler tecken	[<Last Name>] SOM "Sv*" returnerar alla poster där värdet [<Last Name>] börjar med tecknen Sv, som i <i>Svan</i> , <i>Svensson</i> , <i>Sverkersson</i> och så vidare. [<Last Name>] SOM "*er*" returnerar alla poster där fältet [<Last Name>] innehåller tecknen er, som i <i>Berg</i> , <i>Lindberg</i> , <i>Sverkersson</i> och så vidare.
?	Ett tecken	[<First Name>] INTE SOM "Da?" returnerar alla poster där värdet [<First Name>] är tre tecken långt och inte börjar med bokstäverna Da. Poster med <i>Ted</i> , <i>Tom</i> och <i>Sam</i> returneras, men inte poster med <i>Dag</i> och <i>Dan</i> . INTE ([<First Name>] SOM "?o?") returnerar alla poster där värdet [<First Name>] är tre tecken långt och mittentecknet inte är o. Poster med <i>Ted</i> och <i>Sam</i> returneras, men inte poster med <i>Tom</i> och <i>Bob</i> .

Sammanfogningsoperator

Operatören + (plus) används i e-postmeddelanden för att sammanfoga fältvärden och text.

Operatorernas prioritetsordning

Prioritetsordningen är den ordning i vilken de olika operatorerna utvärderas i Oracle CRM On Demand i ett enskilt uttryck. Följande regler gäller:

- Operatorer med högre prioritet utvärderas före operatorer med lägre prioritet.
- Operatorer med lika prioritet utvärderas från vänster till höger.
- Lågnivånummer indikerar högre prioritet.
- Användningen av parenteser påverkar prioritetsordningen inom ett uttryck. Uttrycket inom parenteser utvärderas före uttrycket utanför parenteserna.

Prioritetsnivåerna listas i följande tabell.

Nivå	Operator
1	()
2	- (negation)
3	^ (exponentiering)
4	* (multiplikation), / (division)
5	+ (addition), - (subtraktion), logisk operator INTE
6	logisk operator OCH
7	logisk operator ELLER
8	=, <>, >, <, >=, <= jämförelseoperatorer

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

Funktioner i Expression Builder

I följande tabell finns en lista över de funktioner som du kan använda i Expression Builder. Klicka på ett funktionsnamn för att visa mer information om funktionen i fråga.

Booleska funktioner	Funktioner för datum och tid	Strängfunktioner	Användarfunktioner	Datafunktioner	Matematiska funktioner
IfNull (på sidan 1549)	Duration (finns " Tidslängd " på sidan 1542)	FieldValue (på sidan 1545)	Locale (på sidan 1569)	ExcludeChannel (på sidan 1544)	LN (på sidan 1568)
Iif (på sidan 1550)	JulianDay (på sidan 1563)	FindNoneOf (på sidan 1546)	LocaleListSeparator (på sidan 1570)	GetGroupId (på sidan 1548)	
	JulianMonth (på sidan 1564)	FindOneOf (på sidan 1547)	OrganizationName (på sidan 1574)	GetParentId (på sidan 1548)	
	JulianQtr (på sidan 1564)	InStr (på sidan 1551)	UserValue (på sidan 1583)	JoinFieldValue (på sidan 1552)	
	JulianWeek (på sidan 1565)	Left (på sidan 1567)		LookupName (på sidan 1570)	
	JulianYear (på sidan 1566)	Len (på sidan 1568)		LookupValue (på sidan 1571)	
	Timestamp (finns " Tidstämpel " på sidan 1579)	Mid (på sidan 1572)		PRE (på sidan 1574)	
	Today (på sidan 1582)	Right (på sidan 1576)		RowIdToRowNum (på sidan 1577)	
	UtcConvert (på sidan 1587)	ToChar (på sidan 1579)		RowNum (på sidan 1578)	

Observera följande information om övriga funktioner:

- Vissa av funktionerna som listas i fältet Funktioner i Uttrycksverktyget är endast för internt bruk. Använder inte följande funktioner i dina uttryck:
 - [GetParentId](#)
 - [IsManagerPosition](#)
 - [Lookup](#)
 - [LookupMessage](#)

- LOVLanguage
- PositionId
- PositionName
- Du rekommenderas använda funktionen [UserValue](#) (på sidan 1583) i stället för de funktioner som listas i följande tabell. Dessa funktioner kommer att bli inaktuella.

Funktion	Rekommenderat alternativ
Alias	UserValue('<Alias>')
Currency	UserValue('<CurrencyCode>')
DivisionName	UserValue('<Division>')
FirstName	UserValue('<FirstName>')
JobTitle	UserValue('<JobTitle>')
Språk	UserValue('<LanguageCode>')
LanguageName	UserValue('<Language>')
LastName	UserValue('<LastName>')
LocalCurrency	UserValue('<CurrencyCode>')
LocaleName	UserValue('<Locale>')
LoginId	UserValue('<UserId>')
LoginName	UserValue('<UserSignInId>')

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)

Tidslängd

Tidslängdsfunktionen i Expression Builder returnerar ett tal som anger en period i dagar eller delar av dagar enligt periodargumentet.

Syntax

Tidslängd(period)

Resultattyp

Nummer

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
Period	<p>En sträng i följande format <i>PnYnMnDTnHnM</i>:</p> <p>där:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ <i>P</i> är periodindikatorn ■ <i>nY</i> anger antalet år mellan 0 och 5 ■ <i>nM</i> anger antalet månader mellan 0 och 12 ■ <i>nD</i> anger antalet dagar mellan 0 och 200 ■ <i>T</i> avgränsar specifikationerna för datumet och tiden ■ <i>nH</i> anger antalet timmar mellan 0 och 200 ■ <i>nM</i> anger antalet minuter mellan 0 och 59

Observera följande punkter:

- Ange inte ett plustecken (+) för positiva värden.
- Du kan ange en negativ tid som -Tidslängd(Period).
- Det går inte att ange sekunder.
- Den längsta tidsgränsen är P5Y12M200DT200H59M (5 år, 12 månader, 200 dagar, 200 timmar och 59 minuter).
- Om antalet år, månader, dagar, timmar eller minuter är noll kan du hoppa över numret och motsvarande beteckning.
- Om antalet år, månader eller dagar är noll och tidskomponenten är skilt från noll måste minst ett av året, en av månaden eller en av dagarna (ett nummer och beteckningen) finnas.
- Om ingen av tidskomponenterna finns i perioden får beteckningen T inte ingå i perioden.
- Beteckningen *P* måste alltid finnas i perioden.

Exempel

Här följer exempel på tidslängdsfunktionen:

Tidslängd('P0Y1M1DT2H5M')

Tidslängd('P0Y0DT1H')

Tidslängd('P1D')

Tidslängd('P0Y0M0DT0H0M')

Tidslängd('P0DT1M')

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

ExcludeChannel

Funktionen ExcludeChannel i Expression Builder returnerar FALSKT om det angivna kanalnamnet är den kanal som begäran kom från.

Syntax

ExcludeChannel(channel name)

Resultattyp

Boolesk

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
channel name	Namnet på den kanal som ska exkluderas.

I följande tabell beskrivs giltiga strängar som kan användas i argumentet channel name.

Kanalnamnssträng	Beskrivning
Importera	Den här kanalsträngen exkluderar uppdateringar som utförs via importfunktionen och via Oracle Data Loader On Demand.
Online	Den här kanalsträngen exkluderar uppdateringar som utförs genom användarinteraktioner via webbläsarfönster.

Kanalnamnssträng	Beskrivning
Massuppdatera	Den här kanalsträngen exkluderar uppdateringar som utförs via alternativet Massuppdatera på listsidor.
Slå samman poster	Den här kanalsträngen exkluderar uppdateringar som utförs genom postsammanslagningar.
Offline	Den här kanalsträngen exkluderar uppdateringar från Oracle Offline On Demand.
Webbtjänster	Den här kanalsträngen exkluderar uppdateringar från webbtjänster.
Kontor	Den här kanalsträngen exkluderar uppdateringar från Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Den här kanalsträngen exkluderar uppdateringar från Oracle Outlook Email Integration On Demand och Oracle Notes Email Integration On Demand.
PIM	Den här kanalsträngen exkluderar uppdateringar från Oracle PIM Sync On Demand.

Exempel

Följande exempel förhindrar att en process aktiveras av en webbtjänstförfrågan:

```
ExcludeChannel("Web Services")
```

Följande exempel förhindrar att en process utlöses av en importåtgärd eller Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel("Import")
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

FieldValue

Funktionen FieldValue i Expression Builder returnerar värdet i ett fält som en sträng.

Syntax

FieldValue('<field_name>')

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
field_name	Det giltiga XML-namnet eller den anpassade integrationstaggen som motsvarar det valda fältet.

Exempel:

Följande exempel:

```
FieldValue('<CreateDate>')
```

returnerar värdet för fältet Skapandedatum som en sträng.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

FindNoneOf

Funktionen FindNoneOf i Expression Builder returnerar positionen för den första instansen i det första argumentet (string1) som inte matchar något tecken i det andra argumentet (string2).

Syntax

FindNoneOf(string1, string2)

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
string1	En sträng, ett textfält eller ett stränguttryck som ska sökas efter.
string2	En sträng, ett textfält eller ett stränguttryck som ska matchas.

Exempel:

Följande exempel returnerar värdet 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

FindOneOf

Funktionen FindOneOf i Expression Builder returnerar positionen för den första instansen i det första argumentet (string1) av ett tecken i det andra argumentet (string2).

Syntax

```
FindOneOf(string1, string2)
```

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
string1	En sträng, ett textfält eller ett stränguttryck som ska

Argument	Beskrivning
	sökas efter.
string2	En sträng, ett textfält eller ett stränguttryck som ska matchas.

Exempel:

Följande exempel returnerar värdet 3:

```
Findoneof ("abcdef", "xyzc")
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

GetGroupId

Funktionen GetGroupId i Expression Builder returnerar kalenderdelningsgruppen för Oracle CRM On Demand.

Syntax

GetGroupId()

Resultattyp

Sträng

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

GetParentId

Funktionen GetParentId i Expression Builder returnerar rad-id:t för en överordnad post.

1548 Onlinehjälp för Oracle CRM On Demand Version 19

Syntax

GetParentId()

Resultattyp

Sträng

Exempel

Om en kontakt associeras med ett konto med rad-id 12-1A876B returnerar funktionen GetParentId följande värde:

12-1A876B

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

IfNull

Funktionen IfNull i Expression Builder returnerar värdet från det första argumentet som skickas till funktionen. Om det första argumentet returnerar NULL, returneras värdet från det andra argumentet.

Syntax

IfNull(expr1, expr2)

Resultattyp

Resultattypen för funktionen IfNull har samma typ som det första argumentet, även om det första argumentet är NULL. Det andra argumentet konverteras till samma typ som det första argumentet innan dess värde returneras.

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
expr1	Ett fältnamn eller uttryck.

Argument	Beskrivning
expr2	Det fältnamn eller det uttryck som returneras om expr1 är NULL.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

IIf

IIf-funktionen i Expression Builder returnerar en av två parametrar baserat på utvärderingen av ett villkorsuttryck. IIf är en förkortning av Immediate If.

Syntax

IIf(expr, result_if_true, result_if_false)

Alternativ syntax

IIf(expr, expr_if_true, expr_if_false)

Blandad syntax

IIf(expr, result_if_true, expr_if_false)

IIf(expr, expr_if_true, result_if_false)

Resultattyp

Resultattypen för funktionen IIf() har alltid samma typ som det första argumentet. Om det första uttrycket resulterar i FALSKT konverteras det andra argumentet till samma typ som det första argumentet innan dess värde returneras.

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
----------	-------------

Argument	Beskrivning
expr	Det villkorsuttryck som ska utvärderas.
result_if_true	Det värde som returneras om villkorsuttrycket resulterar i sant.
result_if_false	Det värde som returneras om villkorsuttrycket resulterar i falskt.
expr_if_true	Ett uttryck som ska utvärderas om villkorsuttrycket resulterar i sant.
expr_if_false	Ett uttryck som ska utvärderas om villkorsuttrycket resulterar i falskt.

Exempel:

Följande är ett exempel på blandad syntax i funktionen IIf:

En affärsprocess kräver att fältet Region på en kontodetaljsida ska uppdateras när fältet Fakt.adress, delstat ändras enligt följande:

Om fältet Fakt.adress, delstat ändras till OK eller TX ska regionfältet uppdateras till Central. Om fältet fakt.adress, delstat ändras till CA ska regionfältet uppdateras till Väst. För alla övriga delstater ska regionfältet uppdateras till Öst.

```
IIf([<PrimaryBillToState>]='OK' ELLER [<PrimaryBillToState>]='TX', 'Central',
IIf([<PrimaryBillToState>]='CA', 'West', 'East'))
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

InStr

Funktionen InStr i Expression Builder returnerar placeringen av den första förekomsten av en sträng i en annan.

Syntax

Instr(string1, string2, start, end)

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
string1	Anger den sträng som sökningen görs efter. Värdet kan vara en bokstavskombination eller ett fältnamn eller ett uttryck som returnerar en sträng.
string2	Anger den sträng som sökningen görs efter. Värdet kan vara en bokstavskombination eller ett fältnamn eller ett uttryck som returnerar en sträng. Obs! Sökningen efter en sträng är skiftlägeskänslig.
start	(Valfritt) Ett heltal som anger startpunkten i string1.
end	(Valfritt) Ett heltal som anger slutpunkten i string1.

Exempel

Följande exempel returnerar värdet 9:

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

I följande exempel visas hur funktionen InStr kan användas i ett villkor för en arbetsflödesregel. I villkoret för arbetsflödesregeln används funktionen InStr för att fastställa om en angiven sträng förekommer i ett fält i posten. Om strängen finns i fältet utförs åtgärderna som har angetts för arbetsflödesregeln. I det här exemplet fastställer funktionen InStr om fältet Ämne i en post innehåller ordet *REVIEW*. Åtgärden i arbetsflödesregeln utförs endast om fältet Ämne innehåller ordet *REVIEW* i versaler.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

JoinFieldValue

En posttyp kan referera till en annan posttyp via en främmande nyckel. Ett *kopplat fält* är ett fält i en posttyp som använder en främmande nyckel för att referera till ett fält i en annan posttyp. I de flesta posttyper är

fältet OwnerId en främmande nyckel som refererar till posttypen Användare. I många poster är fältet Ägare ett kopplat fält som använder den främmande nyckeln OwnerId för att referera till fältet Alias i posttypen Användare.

Funktionen JoinFieldValue i Expression Builder returnerar värdet för ett kopplat fält när den refererade posttypen och de relaterade fälten för främmande nycklar anges i funktionen. Funktionen JoinFieldValue kan även hämta andra fält i den refererade posttypen som inte är direkt kopplade till det refererande objektet, vilket innebär att du kan söka efter fält i alla posttyper från relaterade posttyper.

Syntax

JoinFieldValue (ref_record_type, foreign_key, field_name)

Resultattyp

Sträng.

Om ett fel inträffar eller om det begärda fältvärdet är tomt returneras en sträng med längden noll.

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
ref_record_type	<p>Det språkoberoende namnet på den refererade posttypen. (Ett <i>språkoberoende namn</i> är ett namn som inte ändras när användarspråket ändras.)</p> <p>Argumentet måste sättas inom fältsträngsidentifierare. Till exempel:</p> <p>'<Account>'</p> <p>I tabellen under Posttyper i det här avsnittet finns en lista över de språkoberoende posttypsnamnen.</p>
foreign_key	<p>Ett tecken eller ett uttryck som returnerar ett giltigt rad-id i den refererade posttypen (anges i argumentet ref_record_type). Om rad-id:t är ogiltigt returnerar funktionen en sträng med längden noll. Direkta fältreferenser måste sättas inom fältidentifierare. Till exempel:</p> <p>[<AccountId>]</p>
field_name	<p>Det språkoberoende namnet på ett fält i den refererade posttypen (anges av argumentet ref_record_type). Om fältet inte finns i den refererade posttypen returneras ett fel. Fältnamnet måste sättas inom fältsträngsidentifierare. Till exempel:</p>

Argument	Beskrivning
	'<Type>'

Exempel

Exempel 1: En affärsprocess kräver en arbetsflödesregel för att söka efter namnet på den nya ägaren när en post byter ägare. När ägaren till en post ändras uppdateras endast fältet för den främmande nyckeln OwnerId i posten. Det följande villkoret i en arbetsflödesregel söker därför inte efter den nya ägaren till posten:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

I stället kan du använda följande villkor i arbetsflödet för att söka efter den nya ägaren till posten:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Exempel 2: Om du vill få fram e-postadressen till den tidigare ägaren till en post använder du följande uttryck:

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Exempel 3: Om du vill få fram e-postadressen till den aktuella ägaren till en post använder du följande uttryck:

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Exempel 4: En affärsprocess kräver att ett e-postmeddelande om serviceärendet skickas till en kontakt. Innan e-postmeddelandet skickas kontrollerar arbetsflödesregeln att kontakten accepterar e-postmeddelanden. Arbetsflödesregeln (baserat på posttypen för serviceärendet) har följande villkor:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Exempel 5: Om du vill hämta distriktet för det primära kontot för ett serviceärendet använder du följande uttryck:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

Posttyper

I kolumnen Refererad posttyp i följande tabell visas de språkoberoende namnen på de refererade posttyper som du kan söka efter med hjälp av funktionen JoinFieldValue. I kolumnen Främmande nyckel visas de främmande nycklarna som du använder för att söka efter den refererade posttypen. I kolumnen Refererad posttyp visas posttyperna som du använder för att konfigurera arbetsflödesregler där de främmande nycklarna exponeras.

Refererad posttyp	Främmande nyckel	Posttyp
Konto	ParentAccountId	Konto
Kampanj	SourceCampaignId	
Kontakt	PrimaryContactId	

Refererad posttyp	Främmande nyckel	Posttyp
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Distrikt	TerritoryId	
Användare	OwnerId	
Konto	CompetitorId	Kontots konkurrent
Kontakt	PrimaryContactId	
Konto	AccountId	Kontokontakt
Kontakt	ContactId	
Kontakt	ContactId	Kontokontakts roll
Konto	AccountId	Konto, anteckning
Konto	AccountId	Kontoteam
Användare	UserId	
Konto	AccountId	Aktivitet
Kampanj	CampaignId	
Kontakt	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Återförsäljare	DealerId	
FundRequest	FundRequestId	
Kundämne	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Affärsmöjlighet	OpportunityId	
Portfölj	PortfolioId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Användare	DelegatedById	
Användare	OwnerId	

Refererad posttyp	Främmande nyckel	Posttyp
Kontakt	ContactId	Bedömning
Kundämne	LeadId	
Affärsmöjlighet	OpportunityId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Konto	ManufacturerId	Tillgång
Konto	AccountId	
Kontakt	CustomerContactId	
Produkt	ProductId	
Konto	AccountId	Automatiska återförsäljarmärken
Konto	AccountId	Automatiska säljtimmar
Produkt	ProductId	Automatiska servicetimmar
Produkt	ProductId	Samtalsprodukt, information
Användare	OwnerId	Varuprov lämnat vid samtal
Kampanj	CampaignId	Kampanj
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Användare	OwnerId	
Kontakt	ContactId	Kampanjmottagare
Kontakt	CampaignContactId	
Kampanj	CampaignId	
Konto	AccountId	Kontakt
Kampanj	SourceCampaignId	
Kontakt	ManagerId	
Kontakt	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	

Refererad posttyp	Främmande nyckel	Posttyp
Distrikt	TerritoryId	
Användare	OwnerId	
Kontakt	ContactId	Kontakt, anteckning
Kontakt	ContactId	Kontaktteam
Användare	UserId	
Konto	AccountId	Anpassat objekt 01
Aktivitet	ActivityId	
Kampanj	CampaignId	
Kontakt	ContactId	
CustomObject1	ParentId	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Återförsäljare	DealerId	
Fond	FundId	
Hushåll	HouseholdId	
Kundämne	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Affärsmöjlighet	OpportunityId	
Portfölj	PortfolioId	
Produkt	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Lösning	SolutionId	
Användare	OwnerId	
Fordon	VehicleId	
Konto	AccountId	Anpassat objekt 02
Aktivitet	ActivityId	
Kampanj	CampaignId	
Kontakt	ContactId	

Refererad posttyp	Främmande nyckel	Posttyp
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	ParentId	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Återförsäljare	DealerId	
Fond	FundId	
Hushåll	HouseholdId	
Kundämne	LeadId	
MedEdEvent	MedEdEventId	
Affärsmöjlighet	OpportunityId	
Portfölj	PortfolioId	
Produkt	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Lösning	SolutionId	
Användare	OwnerId	
Fordon	VehicleId	
Konto	AccountId	Anpassat objekt 03
Aktivitet	ActivityId	
Kampanj	CampaignId	
Kontakt	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	ParentId	
Återförsäljare	DealerId	
Fond	FundId	
Hushåll	HouseholdId	
Kundämne	LeadId	
MedEvent	MedEdEventId	
Affärsmöjlighet	OpportunityId	

Refererad posttyp	Främmande nyckel	Posttyp
Portfölj	PortfolioId	
Produkt	ProductId	
ServiceRequest	ServiceRequestId	
Lösning	SolutionId	
Användare	OwnerId	
Fordon	VehicleId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Återförsäljare
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Återförsäljare	ParentDealerId	
Distrikt	PrimaryTerritoryId	
Användare	OwnerId	
Återförsäljare	ChannelPartnerId	Återförsäljare, distrikt
CustomObject1	CustomObject1Id	Fond
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Fond	FundId	
Användare	PrimaryOwnerId	
Fond	FundId2	Fondtagare
Kampanj	CampaignId	Finansieringsbegäran
Kontakt	PrimaryContactId	
Fond	FundId	
FundRequest	OwnedByEmployeeId	
Användare	FundOwnerId	
Användare	OwnerId	
Konto	AccountID	Hushåll
Kontakt	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	

Refererad posttyp	Främmande nyckel	Posttyp
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Hushåll	OwnerGroupId	
Kampanj	CampaignId	Hushållskontakt
Konto	AccountId	Kundämne
Kampanj	CampaignId	
Kontakt	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Affärsmöjlighet	OpportunityId	
Användare	OwnerId	
Användare	SalesRepId	
Användare	ReferredById	
Produkt	ProductId	Med.utb-händelse
Användare	OwnerId	
Konto	AccountId	Affärsmöjlighet
Kampanj	SourceCampaignId	
Kontakt	KeyContactId	
Kontakt	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Återförsäljare	DealerId	
Distrikt	TerritoryId	
Användare	OwnerId	
Kontakt	PrimaryContactId	Affärsmöjlighet, konkurrent
Affärsmöjlighet	CompetitorId	

Refererad posttyp	Främmande nyckel	Posttyp
Kontakt	ContactId	Affärsmöjlighet, kontaktroll
Affärsmöjlighet	OpportunityId	
OpportunityId	OpptyId	Affärsmöjlighet, anteckning
Kontakt	PrimaryContactId	Affärsmöjlighet, partner
Affärsmöjlighet	PartnerId	
Användare	OwnerId	
Affärsmöjlighet	OpptyId	Affärsmöjlighet, team
Användare	UserId	
Konto	ParentAccountId	Partner
Kampanj	SourceCampaignId	
Distrikt	TerritoryId	
Användare	ChannelAccountManagerId	
Användare	OwnerId	
Konto	AccountId	Portfölj
Konto	InstitutionId	
Kontakt	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Portfölj	OwnerGroupId	
Portfölj	ParentPortfolioAccountId	
Produkt	ParentProductId	
Produkt	ProductId	
Användare	OwnerId	
Kontakt	ContactId	Portfölj, ägare
Portfölj	PortfolioId	
Produkt	ParentProductId	Produkt
Konto	OpportunityAccountId	Intäkt

Refererad posttyp	Främmande nyckel	Posttyp
Tillgång	AssetId	
Kontakt	ContactId	
Affärsmöjlighet	OpportunityId	
Produkt	ProductId	
Användare	OwnerId	
Konto	AccountId	Serviceärende
Tillgång	AssetId	
Kontakt	ContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Återförsäljare	DealerId	
Produkt	ProductId	
Användare	OwnerId	
CustomObject1	CustomObject1Id	Lösning
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Produkt	ProductId	
Konto	AccountId	Fordon
Kontakt	PrimaryContactId	
CustomObject1	CustomObject1Id	
CustomObject2	CustomObject2Id	
CustomObject3	CustomObject3Id	
Produkt	ProductId	
Återförsäljare	SellingDealerId	
Återförsäljare	ServicingDealerId	
Användare	OwnerId	

Dessutom är följande fält för främmande nycklar gemensamma för alla posttyper och refererar följande användarposttyper:

- CreatedById
- ModifiedById

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

JulianDay

JulianDay-funktionen i Expression Builder returnerar det antal dagar som har gått sedan den 1 januari 4713 BC, UTC.

Syntax

JulianDay(date)

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
datum	Ett fältnamn som returnerar datatypen datum. Om du vill räkna ut värdet för dagens datum använder du följande syntax: JulianDay(Today())

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

JulianMonth

Funktionen JulianMonth i Expression Builder returnerar ett heltal som är lika med:

$$JulianYear * 12 + current_month$$

där *JulianYear* är det år som returneras av funktionen [JulianYear](#) (på sidan 1566), *current_month* är ett heltal mellan 1 och 12 där januari är 1.

Syntax

JulianMonth(date)

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
date	Ett fältnamn som returnerar datatypen datum. Om du vill räkna ut värdet för dagens datum använder du följande syntax: JulianMonth(Today())

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

JulianQtr

Funktionen JulianQtr i Expression Builder returnerar ett heltal som är lika med:

$$JulianYear * 4 + current_quarter$$

där *JulianYear* är det år som returneras av funktionen [JulianYear](#) (på sidan 1566) och *current_quarter* är:

$$(current_month - 1) / 3 + 1$$

avrundat till närmast lägre heltal.

Syntax

JulianQtr(date)

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
date	Ett fältnamn som returnerar datatypen datum. Om du vill räkna ut värdet för dagens datum använder du följande syntax: JulianQtr(Today())

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

JulianWeek

Funktionen JulianWeek i Expression Builder returnerar ett heltal som är lika med:

JulianDay / 7

avrundat till nästa heltal, där *JulianDay* är den dag som returneras av funktionen [JulianDay](#) (på sidan 1563).

Syntax

JulianWeek(date)

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
datum	Ett fältnamn som returnerar datatypen datum. Om du vill räkna ut värdet för dagens datum använder du följande syntax: JulianWeek(Today())

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

JulianYear

Funktionen JulianYear i Expression Builder returnerar ett heltal som är lika med:

current_year + 4713

Syntax

JulianYear(date)

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
datum	Ett fältnamn som returnerar datatypen datum. Om du vill räkna ut värdet för dagens datum använder du följande syntax: JulianYear(Today())

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)

- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

Left

Funktionen Left i Expression Builder returnerar ett specifikt antal tecken från vänster sida i en sträng.

Syntax

Left(string, length)

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
string	Den sträng som tecknen längst till vänster returneras från. Om strängen innehåller Null returneras Null.
length	Ett heltal som anger det antal tecken som ska returneras. Om det här argumentet är 0 (noll) returneras en tom sträng. Om argumentet är större än eller lika med antalet tecken i strängen returneras hela strängen.

Exempel:

Om den aktuella användarens e-postadress är john.doe@oracle.com returneras värdet john i följande exempel:

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

Len

Funktionen Len i Expression Builder returnerar antalet tecken i en viss sträng.

Syntax

Len(string)

Resultattyp

Heltal

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
string	Det fältnamn eller den sträng i vilken tecknen räknas. Om strängen är tom returneras 0 (noll). Om strängen innehåller värdet Null returneras Null.

Exempel:

Följande exempel returnerar värdet 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

Följande exempel returnerar värdet 19 om fältet innehåller en giltig tidstämpel:

```
Len([<CreateDate>])
```

Följande exempel returnerar värdet 19:

```
Len(Timestamp())
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

LN

Funktionen LN i Expression Builder returnerar den naturliga logaritmen för det tal som används i argumentet.

Syntax

LN(number)

Resultattyp

Nummer

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
tal	Det tal som den naturliga logaritmen ska returneras för.

Exempel:

Följande exempel:

LN(10)

returnerar värdet 2,30.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

Locale

Funktionen Locale i Expression Builder returnerar språkställningskoden för en inloggad användare, till exempel SWE.

Syntax

Locale()

Resultattyp

Sträng

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

LocaleListSeparator

Funktionen LocaleListSeparator i Expression Builder returnerar listavgränsningstecknet för den aktuella språkställningen, till exempel ett kommatecken (,).

Syntax

LocaleListSeparator()

Resultattyp

Sträng

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

LookupName

Funktionen LookupName i Expression Builder söker efter en rad i tabellen med värdelistan där samtliga av följande påståenden stämmer:

- Fältet TYPE matchar typargumentet.
- Fältet CODE matchar argumentet lang_ind_code.
- Fältet LANG_ID matchar språkkoden för det språk som för närvarande är aktivt.

Funktionen returnerar det oöversatta värdet (den språkoberoende koden) för visningsvärdet i den angivna värdelistan.

Tips! När du anger parametrarna för funktionen LookupName kan du klicka på Visa acceptabla värden för att visa de acceptabla värdena för det fält som du valt i listan Fält. (Om fältet är ett urvalslistefält visar alternativet Visa acceptabla värden samtliga alternativ som konfigurerats för den urvalslistan. Om fältet inte är en urvalslista öppnar alternativet Visa acceptabla värden ett fönster som beskriver de acceptabla värdena för olika typer av data som fältet kan innehålla.)

Syntax

LookupName(typ, lang_ind_code)

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
typ	Den typ av rad som sökningen ska gälla.
lang_ind_code	Visningsvärdet.

Exempel

Om visningsvärdet är CALIFORNIA och CALIF den språkoberoende koden returnerar båda dessa exempel värdet CALIF:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

LookupValue

Funktionen LookupValue i Expression Builder returnerar värdet för en specificerad urvalslista, översatt till det språk som för närvarande är aktivt.

Urvalslistevärdena lagras i tabellen med värdelistan. Funktionen LookupValue returnerar värdet i värdekolumnen för en rad där samtliga av följande påståenden stämmer:

- Kolumnen TYPE matchar typargumentet.
- Kolumnen CODE matchar argumentet lang_ind_code.
- Kolumnen LANG_ID matchar språkkoden för det språk som för närvarande är aktivt.

Tack vare funktionen LookupValue kan Oracle CRM On Demand utvärdera uttryck som involverar urvalslistevärden på ett enhetligt sätt över språkgränserna. Exempelvis utvärderas värdet *White* på engelska på samma sätt som värdet *Blanc* på franska.

Tips! När du anger parametrarna för funktionen LookupValue kan du klicka på Visa acceptabla värden för att visa de acceptabla värdena för det fält som du valt i listan Fält. (Om fältet är ett urvalslistefält visar alternativet Visa acceptabla värden samtliga alternativ som konfigurerats för den urvalslistan. Om fältet inte är ett urvalslistefält öppnar alternativet Visa acceptabla värden ett fönster som beskriver de acceptabla värdena för olika data som fältet kan innehålla.)

Obs! Fältet Säljsteg i affärsmöjlighetsposter är inte ett verkligt urvalslistefält. Funktionen LookupValue fungerar därför inte i detta fält.

Syntax

LookupValue(type, lang_ind_code)

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
type	Den typ av rad som sökningen ska gälla.
lang_ind_code	Det ööversatta värdet i värdelistan.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

Mid

Mid-funktionen i Expression Builder returnerar ett visst antal tecken från en sträng.

Tips! För att fastställa hur många tecken en sträng innehåller använder du funktionen [Len](#) (på sidan 1568).

Syntax

Mid(string, start, length)

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
string	Det fältnamn eller den sträng från vilken tecknen returneras. Om strängen innehåller Null returneras en tom sträng.
start	Fältnamnet eller uttrycket som anger den teckenposition i strängen där längdräkningen börjar. Om värdet för startargumentet är större än antalet tecken i strängen returnerar Mid-funktionen en tom sträng.
length	Valfritt. Fältnamnet eller uttrycket som anger det antal tecken som ska returneras. Om detta argument inte används eller om den angivna längden är större än antalet returnerbara tecken, returneras samtliga tecken från startpositionen och till slutet av strängen.

Exempel:

Följande exempel returnerar sju tecken (Builder) med början på det tolfte tecknet i en sträng:

```
Mid("Expression Builder is easy!!", 12, 7)
```

Följande exempel returnerar sju tecken med början på det tolfte tecknet i en sträng från ett textfält som innehåller texten *Expression Builder is easy!!*

```
Mid('<TextFieldName>', 12, 7)
```

eller

```
Mid([<TextFieldName>], 12, 7)
```

Följande exempel extraherar domännamnet från en e-postadress:

```
Mid([<CreatedByEmailAddress>], FindOneOf([<CreatedByEmailAddress>], "@" ) + 1,  
Len([<CreatedByEmailAddress>]))
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

OrganizationName

Funktionen OrganizationName i Expression Builder returnerar organisationsnamnet för den inloggade användaren.

Syntax

OrganizationName()

Resultattyp

Sträng

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

PRE

Funktionen PRE i Expression Builder returnerar föregående värde för det angivna fältet när fältvärdet ändras, men innan värdet uppdateras i databasen.

Varning! Vi rekommenderar att du inte använder funktionen PRE tillsammans med arbetsflödesregler som innehåller en väntåtgärd eftersom väntåtgärden påverkar PRE-funktionen. Eventuella åtgärder som kommer efter väntåtgärden utförs inte förrän den angivna vänteperioden har löpt ut. Återstående åtgärder utförs i en annan massoperation än den operation där regeln ursprungligen utlöstes. Fältvärdena för posten före åtgärden som utlöste arbetsflödesregeln bevaras inte. Därför kommer tidigare värde och aktuellt värde för fältet alltid att betraktas som samma värde.

Syntax

PRE('<fieldname>')

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
fieldname	Namnet på det fält som ändrades.

Följande beaktanden gäller för PRE-funktionen:

- Tänk på att det första värdet i ett fält kan vara tomt (dvs. ett nullvärde) när du använder funktionen PRE för att hämta fältets tidigare värde i villkorsuttryck, till exempel arbetsflödesvillkor och valideringssatser. Om det första värdet är null innebär det att en jämförelse med ett värde som inte är null fungerar oförutsägbart. Använd funktionen PRE med funktionen IfNull som visas i det här exemplet om du vill kontrollera att villkorsuttrycken utvärderas på rätt sätt i sådana fall:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

I det här exemplet används textsträngen *Invalid* för att ersätta nullvärdet, men du kan använda vilken sträng som du vill, förutsatt att strängen inte finns som ett värde i fältet som granskas.

- Om funktionen PRE används i en arbetsflödesregel eller en åtgärd som anropas efter en väntåtgärd returnerar inte funktionen fältets tidigare värde. Du har kanske dock en affärsprocess som kräver sådana jämförelser. I sådana fall kan du använda en arbetsflödesregel med den utlösande händelsen Innan ändrad post sparas för att lagra fältets tidigare värde i valfritt oanvänt fält i posttypen. Du kan då använda det lagrade fältvärdet till jämförelserna som krävs i arbetsflödesreglerna med en väntåtgärd.

Tänk på att det tidigare värdet i det ursprungliga fältet kan vara tomt (dvs. ett nullvärde) när du skapar arbetsflödesregeln som lagrar fältets tidigare värde i ett oanvänt fält i posttypen. Du måste därför använda ett uttryck som liknar följande uttryck när du lagrar ett standardvärde om ett nullvärde påträffas:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid")
```

I det här exemplet är textsträngen *Invalid* standardvärdet som används för att ersätta ett nullvärde, men du kan använda vilken sträng som du vill, förutsatt att strängen inte finns som ett värde i det ursprungliga fältet.

Exempel på hur du skapar en arbetsflödesregel som skickar ett e-postmeddelande till den föregående ägaren av en kontopost

Följande är ett exempel på hur du skapar en arbetsflödesregel som skickar ett e-postmeddelande till den föregående ägaren av en kontopost när postens ägare ändras.

Så här skapar du en arbetsflödesregel som skickar ett e-postmeddelande till den föregående ägaren av en kontopost

- Skapa en arbetsflödesregel för posttypen Konto med den utlösande händelsen När ändrad post sparas.

- 2 Spara arbetsflödesregeln.
- 3 Skapa en åtgärd för att lägga till e-post i arbetsflödesregeln.
- 4 Gör följande i arbetsflödesåtgärden:
 - a Välj Specifik e-postadress i fältet Till.
 - b Lägg till följande uttryck i textrutan för uttryck i fältet Till:
`JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EmailAddr>')`
 - c Lägg till nödvändig text i ärendet och texten för e-postmeddelandet.
 - d Spara arbetsflödesåtgärden.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

Right

Funktionen Right i Expression Builder returnerar ett specifikt antal tecken från höger sida i en sträng.

Syntax

Right(string, length)

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
string	Den sträng som tecknen längst till höger returneras från. Om strängen innehåller Null returneras Null.
length	Ett heltal som anger det antal tecken som ska returneras. Om det här argumentet är 0 (noll)

Argument	Beskrivning
	returneras en tom sträng. Om argumentet är större än eller lika med antalet tecken i strängen returneras hela strängen.

Exempel:

Om den aktuella användarens e-postadress är john.doe@oracle.com returneras värdet oracle.com i följande exempel:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'), Len(UserValue('<EmailAddr>'))-  
Instr(UserValue('<EmailAddr>'), '@'))
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

RowIdToRowNum

Med funktionen RowIdToRowNum i Expression Builder konverterar du ett alfanumeriskt rad-id till numeriskt format.

Obs! Rad-id genereras i Oracle CRM On Demand med en särskild algoritm som gör att de är fullständigt unika i hela Oracle CRM On Demand-databasen. I algoritmen används ett numeriskt system med basen 36, vilket gör att talen kan representeras av siffrorna 0–9 och bokstäverna A–Z. Det är ett system som bygger på ASCII-tecken där skiftläget inte spelar någon roll.

Syntax

RowIdToRowNum('row_id')

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
row_id	Den bokstavskombination, det fältnamn eller det uttryck som returnerar ett alfanumeriskt rad-id.

Exempel

Följande exempel

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L')
```

returnerar värdet 38-8021253.

Följande exempel

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

returnerar värdet 38-57119344.

Om fältet <AccountID> har värdet '12-Y09KG' returnerar följande exempel

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

värdet 38-57119344.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

RowNum

Funktionen RowNum i Expression Builder returnerar positionen för posten inom den aktiva uppsättningen poster.

Syntax

```
RowNum()
```

Resultattyp

Heltal

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

Tidstämpel

Funktionen TimeStamp i Expression Builder returnerar serverdatum och servertid konverterat till den aktuella användarens tidszonsinställning. Om den aktuella användaren har ställt in tidszonen Östlig, sommartid -0400 UTC, konverterar funktionen TimeStamp servertiden till motsvarande tid i den tidszonen. Funktionen TimeStamp gör konverteringar enligt UTC (Universal Time Code).

Obs! Aritmetiska operationer (till exempel addition och subtraktion) stöds inte av funktionen TimeStamp().

Syntax

TimeStamp()

Resultattyp

Datum, tid

Exempel:

Följande exempel returnerar dagens datum och klockslaget i formatet månad/dag/år timmar:minuter:sekunder:

```
TimeStamp()
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

ToChar

Med funktionen ToChar i Expression Builder konverterar du ett angivet datum- eller sifferuttryck till en formaterad sträng.

Syntax

ToChar(expression, format)

Varning! Använd inte både datum- och nummerformat i en instans av funktionen ToChar. Det kan leda till ogiltiga resultat.

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
expression	Ett uttryck eller ett fält som returnerar datum, datum och tid eller ett numeriskt värde.
format	En sträng som representerar datumet eller sifferformatet.

I följande tabell beskrivs datumformaten för funktionen.

Formatkod	Beskrivning
DD	Ett tvåsiffrigt datum (01-31).
DDDD dddd	Namnet på dagen.
MM	Ett tvåsiffrigt datum (01-12 där 01 är JAN). Du måste använda <i>MM</i> med versaler eftersom <i>mm</i> med gemener anger att det gäller minuter.
MMMM mmmm	Namnet på månaden. Om du använder gemener måste du använda <i>mmmm</i> (dvs. bokstaven m med gemener, fyra gånger), eftersom <i>mm</i> (dvs. bokstaven m med gemener, två gånger) anger minuter.
Å	Sista siffran för året.
ÅÅ	De sista två siffrorna för året.
ÅÅÅÅ	Året med fyra siffror.
hh12	Tidpunkten på dagen i 12-timmarsformat.
hh24	Tidpunkten på dagen i 24-timmarsformat.

Formatkod	Beskrivning
tt	Tidpunkten på dagen. Du kan ange FM eller EM för att justera tidpunkten, till exempel: tt:mm:ss EM Om du inte anger FM eller EM används 24-timmarsformatet som standard.
mm	Minuterna. Observera att mm (dvs. bokstaven m med gemener, två gånger) alltid anger minuter och inte kan användas till att specificera ett tvåsiffrigt datum.
ss	Sekunderna.

I följande tabell beskrivs nummerformaten för funktionen.

Formatkod	Exempel	Beskrivning
#	####	Returnerar värdet med det angivna antalet siffror, med ett inledande minustecken om värdet är negativt.
0	####.00	Returnerar inledande nollor. Returnerar avslutande nollor.
\$	\$####.00	Returnerar värdet med ett inledande dollartecken.
,	#,###	Returnerar ett kommatecken på den angivna positionen. Ett kommatecken kan inte visas till höger om decimaltecknet. Formatmodellen får inte börja med ett kommatecken.
.	###.##	Returnerar ett decimaltecken på angiven position. Endast ett decimaltecken är tillåtet i formatparametern. Om det angivna antalet siffror efter decimaltecknet är mindre än antalet siffror efter decimaltecknet, avrundas decimalen.

Exempel med nummerformat

Följande exempel returnerar värdet 10:

```
ToChar (10, '###.##')
```

Följande exempel returnerar värdet 10:

```
ToChar (10, '##.00')
```

Följande exempel returnerar värdet 10.24:

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```

Följande exempel returnerar värdet -10.24

```
ToChar (-10.2388, '##.##')
```

Exempel med datumformat

Följande exempel omvandlar värdet som returneras av funktionen Timestamp () till formatet DD/MM/ÅÅÅÅ:

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

Om funktionen Timestamp() till exempel returnerar värdet 02/29/2008 10:58:37 resulterar föregående uttryck i 29/02/2008.

I följande exempel visas hur midnatt anges med olika format:

```
ToChar(Today(), 'ÅÅÅÅ/MM/DD tt:mm:ss EM') returnerar 2009/05/22 12:00:00 FM
```

```
ToChar(Today(), 'ÅÅÅÅ/MM/DD tt:mm:ss') returnerar 2009/05/22 00:00:00
```

```
ToChar(Today(), 'ÅÅÅÅ/MM/DD tt24:mm:ss EM') returnerar 2009/05/22 00:00:00
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

Today

Funktionen Today i Expression Builder returnerar dagens datum baserat på den aktuella användarens tidszoninställning. Om den aktuella användaren har ställt in tidszonen Östlig, sommartid -0400 UTC, konverterar funktionen Today() serverdatumet till motsvarande tid i den tidszonen. Funktionen Today() gör konverteringar enligt UTC (Universal Time Code).

Syntax

Today()

Resultattyp

Datum

Exempel:

Om dagens datum är 2007-11-27 returnerar följande exempel:

```
Today() - 30
```

värdet 2007-10-28.

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

UserValue

Funktionen UserValue i Expression Builder returnerar värdet på ett specificerat attribut för den aktuella användaren.

Fälten i användardetaljvyn är attribut för den valda användaren.

Syntax

UserValue('<attribute>')

Resultattyp

Sträng

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
attribut	Det språkoberoende namnet eller den anpassade integrationstaggen som motsvarar visningsnamnet på det aktuella användarattributet.

Exempel

Exempel 1: En affärsprocess kräver att ett anpassat fält som kallas Ursprung i ett serviceärende som standard visar landet där användaren som skapar posten (den aktuella användaren) hör hemma, när posten skapas.

Du implementerar affärsregeln genom att ställa in standardvärdet för fältet Ursprung på UserValue('<PersonalCountry>') på sidan Fältinställning för serviceärenden och markera kryssrutan Senare standard.

Information om hur du skapar och redigerar fält finns i [Skapa och redigera fält](#) (på sidan 1075).

Exempel 2: En affärsprocess kräver att en viss arbetsflödesregel triggas om ägaren till en affärshändelse inte är administratören.

Du implementerar affärsregeln genom att ställa in följande villkor för arbetsflödesregeln:

```
UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'
```

Attribut

Följande tabell innehåller de attribut som kan användas som argument i funktionen UserValue och deras motsvarande visningsnamn.

Attribut	Visningsnamn	Exempelvärde
Alias	Alias	Admin.
AuthenticationType	Autentiseringstyp	Endast användar-id/lösenord
BusinessUnit	Affärsenhet	Affärsenhet
BusinessUnitLevel1	Affärsenhet, nivå 1	Affärsenhet, nivå 1
BusinessUnitLevel2	Affärsenhet, nivå 2	Affärsenhet, nivå 2
BusinessUnitLevel3	Affärsenhet, nivå 3	Affärsenhet, nivå 3
BusinessUnitLevel4	Affärsenhet, nivå 4	Affärsenhet, nivå 4
CellPhone	Mobiltelefonnr	+1 555 2368978
CreatedBy	Skapat av	Kundtjänstrepresentantsadm in för Oracle CRM On Demand
CreatedById	Inte tillgänglig	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Skapandedatum	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Valuta	USD
Avdelning	Department	Avdelning
Avdelning	Avdelning	Avdelning
EMailAddr	E-post	johan.svensson@oracle.com
EmployeeNumber	Anställningsnummer	12345
EnableTeamContactsSync	Aktivera synkronisering av teamkontakter	J
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Extern identifierare för enkel inloggning	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	Externt unikt id	EXTUID123

Attribut	Visningsnamn	Exempelvärde
FirstName	Förnamn	John
FundApprovalLimit	Gräns för godkännande av medel	50000
IntegrationId	Integrations-id	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Produktansvarig
Språk	Språk	Engelska-amerikansk
LastLoggedIn	Senaste inloggning	10/31/2007 19:39:01
LastName	Efternamn	Svensson
LeadLimit	Kundämnesgräns	2345679
Språk	Språk	Engelska - Kanada
ManagerFullName	Rapporterar till	Josefin Andersson
ManagerId	Inte tillgänglig	1E4763-IZAU
Market	Marknad	Marknad
MiddleName	Mellannamn	Mellan
MiscellaneousNumber1	Övrigt, nummer 1	2312
MiscellaneousNumber2	Övrigt, nummer 2	2312
MiscellaneousText1	Övrigt, text 1	DUNS-nr (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Övrigt, text 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Ändrad av	Johan Svensson
ModifiedById	Inte tillgänglig	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Ändrad den	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Titel	Mr.
NeverCall	Ring aldrig	J
NeverEmail	Skicka aldrig e-post	J
NeverMail	Skicka aldrig post	J
PasswordState	Lösenordsstatus	Aktiva
PersonalCity	Ort	Toronto
PersonalCountry	Land	Kanada

Attribut	Visningsnamn	Exempelvärde
PersonalPostalCode	Postnr	M4C2C3
PersonalProvince	Provins	Ontario
PersonalState	Delstat/provins	CA
PersonalStreetAddress	Gata	Storgatan 123
PersonalStreetAddress2	Adress 2	Rum 17
PersonalStreetAddress3	Adress 3	Skara
PhoneNumber	Telefonnr, arbete	+1 555 2365555
PrimaryGroup	Primärgrupp	Användargrupp A
Region	Region	Min region
Role	Roll	Fältsäljare
RoleId	Roll-id	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	Sekundär e-post	johan.svensson2@oracle.com
ShowWelcomePage	Visa välkomstsida vid inloggning	N
Status	Status	Aktiva
SubMarket	Undermarknad	Min undermarknad
SubRegion	Underregion	Min underregion
TempPasswordFlag	Skicka tillfälligt lösenord med e-post när jag klickar på Spara	J
TimeZoneName	Tidszon	(GMT-05:00) Eastern, normalt (USA & Kanada)
UserId	Rad-id	1E1263-IZAU
UserLoginId	Rad-id	1E1263-IZAU
UserSignInId	Användares inloggnings-id	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Faxnr, arbete	+1 555 2365556

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

■ [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)

- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

UtcConvert

Funktionen UtcConvert i Expression Builder konverterar det angivna datumet och tiden från den aktuella användarens tidszonsinställning och returnerar datum och tidpunkt i den angivna tidszonen.

Syntax

UtcConvert (utc_date_time, time_zone)

Resultattyp

Tid

Argument

Följande tabell innehåller funktionens argument.

Argument	Beskrivning
utc_date_time	Datumet och tiden enligt den aktuella användarens tidszonsinställning på formatet: MM/DD/YYYY HH24:MM:SS
time_zone	Namnet på en tidszon

Exempel

Om den aktuella användarens tidszonsinställning är (GMT-05:00) (USA och Kanada) returnerar följande exempel:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Pacific Standard Time')
```

värdet

12/14/2007 12:07:05

Om den aktuella användarens tidszonsinställning är (GMT+05:30) Calcutta, Chennai, Mumbai, New Delhi returnerar följande exempel:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Eastern Standard Time')
```

värdet

12/14/2007 04:37:05

I följande exempel visas hur du får fram en UTC-tid som motsvarar en viss västeuropeisk tid (WET):

```
UtcConvert(Timestamp(), '(GMT+01:00) Amsterdam, Berlin, Bern, Rome, Stockholm, Vienna')
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"w. Europe Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"w. Europe Standard Time")
```

I följande exempel visas hur du får fram en UTC-tid som motsvarar en viss sydafrikansk tid (SAST):

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretoria")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Daylight Time")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"South Africa Standard Time")
```

Om namnet på en tidszon innehåller ett specialtecken, till exempel ett enkelt citattecken (') eller ett komma (,) måste du ange namnet på tidszonen eller specialtecknet inom dubbla citattecken. Exempel:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33'," (GMT+13:00) Nuku" + "'" + "a'lofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33', "(GMT+13:00) Nuku'a'lofa")%%
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

Exempel i Expression Builder

I Expression Builder, kan du använda exempeluttryck i följande tabell.

Expression Builder Exempeluttryck	
Uppdatera fältet Affärsmöjlighetsmarginal	
Beskrivning	Uppdatera fältet Affärsmöjlighetsmarginal
Syntax	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>] - [<OpportunityCost>]
Validera mindre affärer	
Beskrivning	Fältvalidering. "Mindre affär" kan inte ha större intäkt än 1 000 000
Syntax	<= IIf (Fieldvalue('<OpportunityCategory>') = 'Mindre affär', 1000000, [<Revenue>])
Tilldela skaparen ett nyskat serviceärende	
Beskrivning	När ett serviceärende skapas ska du ställa in användar-id som standard för serviceärendefältet 'Ägd av, id'

Syntax	[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')
Kontrollera om värdena för angivna fält har ändrats	
Beskrivning	Kontrollera om värden i fältvärden har ändrats
Syntax	(PRE('<ActualCost>') <> [<ActualCost>]) OR (PRE('<BudgetedCost>') <> [<BudgetedCost>])
Utlösa ett arbetsflöde baserat på avslutsdatum	
Beskrivning	Om avslutsdatum modifieras med mer än en månad ska arbetsflödet köras.
Syntax	([<CloseDate>] - PRE('<CloseDate>')) > 30
Utlösa ett arbetsflöde om en möjlighet når ett visst läge utan en kontakt	
Beskrivning	Om en möjlighet når läget Avslutad/Vunnen utan att ha en kontakt ska arbetsflödet köras.
Syntax	FieldValue('<SalesStage>') = "Avslutad/vunnen" AND PRE('<SalesStage>') <> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "Ingen matchning, rad-id"
Utlösa ett arbetsflöde när en kryssruta markeras	
Beskrivning	Om kryssrutan Redo för granskning har markerats ska du köra arbetsflödet.
Syntax	FieldValue('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'Y' AND (PRE('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR IfNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y')
Skicka ett e-postmeddelande när arbetsflödet Aktivitet har skapats av någon annan än ägaren	
Beskrivning	Skicka ett e-postmeddelande till aktivitetsägaren när ett Aktivitetsarbetsflöde har skapats av någon annan än ägaren
Syntax	[<OwnerId>] <> UserValue('<UserId>')
Skicka ett e-postmeddelande när en kontotyp ändras	
Beskrivning	Skicka ett e-postmeddelande när en kontotyp ändras från Prospekt till Kund
Syntax	PRE('<AccountType>') = "Prospect" AND FieldValue('<AccountType>') = "Kund"
Utesluta en viss kanal från ett arbetsflöde	
Beskrivning	Inte köra ett arbetsflöde för en online-post
Syntax	PRE('<CampaignType>') = "Advertisement" AND

```
ExcludeChannel("Online")
```

Se även

I följande avsnitt finns relaterad information för Expression Builder:

- [Om Expression Builder](#) (på sidan 1527)
- [Använda Expression Builder](#) (på sidan 1528)
- [Funktioner i Expression Builder](#) (på sidan 1540)

Index

A

Ackreditering • 430
Ackrediteringsfält • 436
 Förbereda import • 1371
Administration av biovetenskap • 1524
Administration av kundämneskonvertering • 1300
Administrera inställningen Får kopieras • 1079
Administrera Oracle CRM On Demand • 1017
Affärsmöjligheter • 218
Affärsmöjlighetskontakt, rollfält
 Förbereda import • 1446
Affärsplaner • 255
Affärsplanering • 251
Affärsprocesshantering • 1247
Aggregeringsfunktioner • 945
Aktivera anpassade rapporter för Min hemsida • 1130
Aktivera en friskrivningsklausul för prov • 506
Aktivera en produkttyp för fordon • 612
Aktivera fordonsassociation i serviceärenden • 611
Aktivera grupper för användare och användarroller • 1233
Aktivera grupper för ditt företag • 1232
Aktivera och inaktivera partnerkonton • 327
Aktivera språk • 1037
Aktivitetsfält • 146
Analys av uppföljning av kundämne • 175
Analysera kontakter • 212
Analysera kontoprestation • 198
Analysera pipeline • 229
Analysämnesområde för analys av användningsbevakning • 788
Ange dynamiska sidlayouter • 1106
Ange inställningar för definition av prognoser • 1305
Ange portföljdelkonton • 536
Ange överordnade konton • 190
Ange överordnade och underordnade affärsmöjligheter • 230
Anmäla till kurser • 406
Anpassa applikationen • 621
Anpassa företagets branschlista • 1319
Anpassa layout för relaterad artikel • 1089
Anpassa layouter för statiska sidor • 1090
Anpassa Min hemsida för företaget • 1125
Anpassa verifikationskedja • 1103
Anpassad innehållsleverans • 508
Ansökningar • 337

Ansökningsfält

Förbereda import • 1374
Använda administratörmallar vid installationen • 1024
Använda avancerad sökning • 47
Använda bedömningsskript • 101
Använda bedömningsskript för aktivitet • 146
Använda Expression Builder • 1528
Använda formatering i interaktiva infopaneler • 1006
Använda funktioner i analyser • 942
Använda gruppväljaren • 58
Använda handledning för försäljningsprocess • 224
Använda indexerade anpassade fält • 1084
Använda kvalificeringsskript för kundämnen • 169
Använda mottagaranpassning för Word • 681
Använda Offline Client • 648
Använda Oracle CRM On Demand Integration for Office • 681
Använda rapporter och analyser för Excel • 686
Använda segmenteringsguiden • 690
Använda skript för serviceärenden • 282
Användarfält • 1146
 Förbereda import • 1481
Användarhantering • 1143
Användarhantering och åtkomstkontroller • 1141
Användningsanteckningar för ämnesområden • 1015
Applikationsanpassning • 1062
Arbeta med aktivitetslistor • 124
Arbeta med andra applikationer • 647
Arbeta med appletar för RSS-flöden • 37
Arbeta med bilagor • 93
Arbeta med en lista över anteckningar • 91
Arbeta med ett serviceärende • 278
Arbeta med hemsidan för ackreditering • 430
Arbeta med hemsidan för affärsmöjligheter • 220
Arbeta med hemsidan för affärsplaner • 256
Arbeta med hemsidan för affärsregistreringar • 347
Arbeta med hemsidan för ansökningar • 338
Arbeta med hemsidan för begäran om särskild prissättning • 373
Arbeta med hemsidan för certifiering • 421
Arbeta med hemsidan för delstatslicenser för kontakter • 450
Arbeta med hemsidan för examina • 411
Arbeta med hemsidan för finansiell plan • 552
Arbeta med hemsidan för finansiella konton • 541
Arbeta med hemsidan för finansiella produkter • 557
Arbeta med hemsidan för finansiella transaktioner • 562
Arbeta med hemsidan för finansieringsbegäranden • 361
Arbeta med hemsidan för fonder • 389
Arbeta med hemsidan för fordon • 608
Arbeta med hemsidan för friskrivningsklausul för prov • 504
Arbeta med hemsidan för försäkringar • 590

- Arbeta med hemsidan för försäkringsegendom • 583
- Arbeta med hemsidan för försäkringsinnehavare • 594
- Arbeta med hemsidan för försäkringsskydd • 576
- Arbeta med hemsidan för hushåll • 526
- Arbeta med hemsidan för inblandad part • 586
- Arbeta med hemsidan för innehav på finansiellt konto • 548
- Arbeta med hemsidan för innehavare av finansiellt konto • 545
- Arbeta med hemsidan för kampanjer • 153
- Arbeta med hemsidan för kommunikation • 298
- Arbeta med hemsidan för kontakter • 202
- Arbeta med hemsidan för konto • 183
- Arbeta med hemsidan för kundämnen • 165
- Arbeta med hemsidan för kurser • 401
- Arbeta med hemsidan för lagerperiod • 456
- Arbeta med hemsidan för lösning • 288
- Arbeta med hemsidan för med.utbildningar • 444
- Arbeta med hemsidan för meddelandeplaner • 510
- Arbeta med hemsidan för meddelandeplansobjekt • 516
- Arbeta med hemsidan för målsättningar • 261
- Arbeta med hemsidan för mäklarp profiler • 597
- Arbeta med hemsidan för partner • 324
- Arbeta med hemsidan för partnerprogram • 330
- Arbeta med hemsidan för planer för affärsmöjligheter • 273
- Arbeta med hemsidan för plankontakter • 270
- Arbeta med hemsidan för plankonto • 266
- Arbeta med hemsidan för portföljkonto • 533
- Arbeta med hemsidan för prognoser • 237
- Arbeta med hemsidan för provpartier • 500
- Arbeta med hemsidan för serviceärenden • 279
- Arbeta med hemsidan för skadeståndskrav • 570
- Arbeta med hemsidan för skador • 580
- Arbeta med hemsidan för tilldelning • 496
- Arbeta med hemsidan för varuprovstransaktioner • 473
- Arbeta med hemsidan för återförsäljare • 603
- Arbeta med hemsidan med objektrelationer för meddelandeplaner • 521
- Arbeta med kalendersidorna • 119
- Arbeta med listor • 71
- Arbeta med listsidan för åtkomstprofil • 1178
- Arbeta med meddelandecenter • 36
- Arbeta med poster • 38
- Arbeta med sidan Rollista • 1204
- Arbetsflödesövervakare • 1284
- Arkivera kundämnen • 170
- Associera ackrediteringar med produkter, produktkategorier och lösningar • 433
- Associera affärsregistreringar med affärsmöjligheter • 356
- Associera användare med grupper • 1228
- Associera certifieringar med examina och kurser • 424
- Associera certifieringar med produkter, produktkategorier och lösningar • 423
- Associera examina med kurser och certifieringar • 414
- Associera examina med produkter, produktkategorier och lösningar • 413
- Associera kurser med examina och certifieringar • 404
- Associera kurser med produkter, produktkategorier och lösningar • 404
- Att utforma gruppstrukturer • 1216
- Avaktivera arbetsflödesregler och åtgärder • 1282
- Avbryta affärsregistreringar • 353
- Avbryta ansökningar • 343
- Avbryta begäranden om särskild prissättning • 380
- Avbryta finansieringsbegäranden • 367
- Avisera användarna om att data saknas • 935
- Aviseringar • 1051
- Avslagskod för kundämnen • 1304
- Avsluta en lagerperiod • 462
- Avsluta ett serviceärende • 278
- Avsluta kampanjer • 157
- Avsluta kommunikationsaktiviteter • 313
- Avsluta lösta serviceärenden • 284
- Avsluta Oracle CRM On Demand • 118
- Avsluta perioden för affärsregistreringar • 354
- Avsluta ansökningar • 342
- Avslå begäranden om särskild prissättning • 379
- Avslå finansieringsbegäranden • 366
- Avslå krav för begäranden om särskild prissättning • 382
- Avslå kundämnen • 174
- Avvisa affärsregistreringar • 352
- Avvisa krav för finansieringsbegäranden • 369
- B**
- Bearbeta finansieringsbegäranden • 394
- Bearbeta skadeståndskrav • 397
- Bedöma lösningar • 292
- Begränsa antal aktivitetsposter som visas • 126
- Begränsa antal poster som visas • 191
- Begränsa användande till IP-adresser • 1049
- Begränsa arbetsflödesregler till specifika kanaler eller roller • 1262
- Begära ackreditering • 435
- Begära certifiering • 425
- Begära en löpande inventering • 461
- Begäranden om särskild prissättning • 372
- Bekräfta en delmottagning av en varuprovsöverföring • 478
- Bekräfta en komplett mottagning av en varuprovsöverföring • 477

Bekräfta mottagning av provinventeringen • 467
Beräkna affärens storlek • 355
Beräkna en löpande summa för provinventeringen • 466
Bevaka besök (säljbesök) till kunder • 128
Bevaka bästa tiderna för samtal • 212
Bevaka deltagare i händelser för medicinsk utbildning • 447
Bevaka finansiell information om fordon • 616
Bevaka försäljningshistorik för fordon • 614
Bevaka hushållsmedlemmar • 529
Bevaka intäkter baserat på kontakter • 210
Bevaka intäkter baserat på konton • 195
Bevaka kontakters intressen • 212
Bevaka kontaktroller vid ett konto • 186
Bevaka nyckelkontakter för portföljkonton • 535
Bevaka partner och konkurrenter till affärsmöjligheter • 223
Bevaka partner och konkurrenter till konton • 192
Bevaka relationer mellan kontakter • 209
Bevaka relationer mellan konton • 193
Bevaka servicehistorik för fordon • 615
Bevaka serviceärenden för fordon • 613
Bevaka tillgångar • 194
Bevaka överordnade finansiella konton • 543
Bevaka överordnade finansiella produkter • 559
Bevaka överordnade försäkringar • 591
Bevaka överordnade skadeståndskrav • 572
Bevilja inloggningsåtkomst till teknisk support • 637
Bifoga filer och webbadresser till poster • 96
Bifoga filer till poster via bilagefält • 99
Bilagerelaterade objekt • 98
Biovetenskap • 441
Biovetenskapsprocesser • 441
Byta namn på fält • 1083
Byta namn på infopanelsobjekt • 1007
Byta namn på posttyper • 1131
Byta namn på rapporter • 719
Byta status på medlemskap i partnerprogram • 334
Bädda in en widget för enkel lista • 644
Bädda in en widget för favoritlistor • 643
Bädda in en widget för meddelandecenter • 643
Bädda in en widget för rapporter • 644

C

Case-satser • 979
Certifiering • 420
Certifieringsfält • 426
Förbereda import • 1386

D

Datahanteringsverktyg • 1320
Dataregler och tilldelning • 1290
Datatyper i Expression Builder • 1533
Definiera en anpassad räkenskapskalender • 1046
Definiera företagets lösenordskontroller • 1039

Definiera kaskadspridna urvalslistor • 1096
Definiera när synkroniseringssessioner ska inträffa • 670
Dela intäkter av affärsmöjligheter mellan teammedlemmar • 232
Dela kalender • 144
Dela poster (team) • 85
Delstatslicenser för kontakter • 450
Detaljsidorna för samtal, röstbrevlåda och e-post • 321
Distrikthantering • 1245

E

Examensfält • 416
Förbereda import • 1416
Examina • 410
ExcludeChannel • 1544
Exempel 1
Använda åtkomstnivån Visa • 1189
Exempel 2
Använda åtkomstnivån Ärv primär • 1193
Exempel 3
Säkra data via grupper • 1196
Exempel i Expression Builder • 1588
Exempel på e-postmeddelande om importresultat samt loggfil • 1493
Exempel på installation av en webbbapplen för ett RSS-flöde • 1120
Exempel på konfiguration av arbetsflödesregler som skapar uppföljningsuppgifter för aktiviteter • 1269
Exempel på posttyper som är kopplade till andra posttyper • 65
Exempel på åtkomstnivåberäkningar • 1188
Exportassistent • 1494
Exportera data • 1494
Exportera poster i listor • 83
Exportera segment • 695
Expression Builder • 1527

F

FieldValue • 1545
Filtrera listor • 79
Finansiella konton • 539
Finansiella planer • 551
Finansiella produkter • 555
Finansiella transaktioner • 561
Finansieringsbegäranden • 361
FindNoneOf • 1546
FindOneOf • 1547
Fonder • 389
Fondfält • 399
Fordon • 603, 608
Fordon, fält • 617
Funktioner för kalenderdatum och kalendertid • 969
Funktioner i Expression Builder • 1540
Få åtkomst till Data- och integreringsverktyg • 641

- Fält för ackrediteringsbegäran • 439
 - Förbereda import • 1372
- Fält för affärsmöjligheter • 234
 - Förbereda import • 1447
- Fält för affärsplaner • 259
 - Förbereda import • 1383
- Fält för affärsregistrering • 358
 - Förbereda import • 1410
- Fält för anpassade objekt
 - Förbereda import • 1405
- Fält för ansökningar • 344
- Fält för anteckning
 - Förbereda import • 1444
- Fält för arbetsflödesinstanser • 1289
- Fält för aviseringar • 1052
- Fält för begäranden om särskild prissättning • 386
 - Förbereda import • 1478
- Fält för certifieringsbegäran • 429
 - Förbereda import • 1388
- Fält för delstatslicenser för kontakter • 452
 - Förbereda import • 1399
- Fält för examensregistrering • 419
 - Förbereda import • 1418
- Fält för finansiell plan • 554
- Fält för finansiella konton
 - Förbereda import • 1419
- Fält för finansiella planer
 - Förbereda import • 1424
- Fält för finansiella produkter • 560
 - Förbereda import • 1425
- Fält för finansiella transaktioner • 563
 - Förbereda import • 1427
- Fält för finansiellt konto • 543
- Fält för finansieringsbegäran
 - Förbereda import • 1437
- Fält för finansieringsbegäranden • 370
- Fält för fordon
 - Förbereda import • 1484
- Fält för fordonskontakt
 - Förbereda import • 1484
- Fält för friskrivningsklausul för prov • 507
 - Förbereda import • 1468
- Fält för försäkring
 - Förbereda import • 1458
- Fält för försäkringsegendomar • 585
 - Förbereda import • 1429
- Fält för försäkringsinnehavare • 596
 - Förbereda import • 1460
- Fält för försäkringsskydd
 - Förbereda import • 1403
- Fält för hushåll • 530
- Fält för inblandad part • 588
 - Förbereda import • 1431
- Fält för innehav på finansiellt konto • 550
 - Förbereda import • 1422
- Fält för innehavare av finansiellt konto • 547
 - Förbereda import • 1421
- Fält för intäkter för affärsmöjlighetsprodukter
 - Förbereda import • 1450
- Fält för kampanjmottagare
 - Förbereda import • 1386
- Fält för kommunikationsaktivitet (Oracle Contact On Demand) • 320
- Fält för kontaktteam
 - Förbereda import • 1400
- Fält för kontoteam
 - Förbereda import • 1370
- Fält för kundämne
 - Förbereda import • 1432
- Fält för kundämnena • 175
- Fält för kursanmälningar • 409
 - Förbereda import • 1401
- Fält för lagerkontrollrapporter • 471
 - Förbereda import • 1430
- Fält för lagerperiod • 464
 - Förbereda import • 1430
- Fält för lösningar • 293
- Fält för med utbildningar • 448
- Fält för meddelandeplaner • 514
 - Förbereda import • 1440
- Fält för meddelandeplansobjekt • 519
 - Förbereda import • 1442
- Fält för meddelandesvar
 - Förbereda import • 1439
- Fält för medlemskap i program • 334
- Fält för målsättning
 - Förbereda import • 1445
- Fält för målsättningar • 264
- Fält för mäklarprofil
 - Förbereda import • 1382
- Fält för mäklarprofiler • 599
- Fält för mötesanvändare
 - Förbereda import • 1377
- Fält för möteskontakt
 - Förbereda import • 1376
- Fält för objektrelationer för meddelandeplan
 - Förbereda import • 1443
- Fält för objektsrelationer för meddelandeplan • 523
- Fält för partnerprogram • 336
- Fält för planer för affärsmöjlighet • 276
 - Förbereda import • 1457
- Fält för plankontakter • 272
 - Förbereda import • 1457
- Fält för plankonto
 - Förbereda import • 1456
- Fält för portfölj
 - Förbereda import • 1462
- Fält för portföljkonto • 537

Fält för prislista
Förbereda import • 1464
Fält för prislisterad
Förbereda import • 1465
Fält för produkter med särskild prissättning • 384
Fält för produktkategori
Förbereda import • 1466
Fält för provinventering
Förbereda import • 1469
Fält för provtransaktioner • 487
Förbereda import • 1471
Fält för serviceärende
Förbereda import • 1472
Fält för skada
Förbereda import • 1409
Fält för Skada • 582
Fält för skadeståndskrav • 572
Förbereda import • 1388
Fält för tilldelning • 499
Förbereda import • 1373
Fält för tillgång
Förbereda import • 1380
Fält för transaktionsobjekt • 492
Förbereda import • 1481
Fält för uppgiftsanvändare
Förbereda import • 1480
Fält för uppgiftskontakt
Förbereda import • 1479
Fält för återförsäljare
Förbereda import • 1414
Fälten Möte, Uppgift och Samtal
Förbereda import • 1378
Förbereda för dataimport • 1363
Förberedelser för att kommunicera med kunder • 301
Företagsadministration • 1025
Förhandsgranska poster • 60
Förmögenhetsförvaltning • 525
Förnya prognoser • 241
Försäkring • 565
Försäkringar • 589
Försäkringsegendomar • 583
Försäkringsfält • 592
Försäkringsinnehavare • 594
Försäkringsskydd • 576
Försäkringsskyddsfält • 578
Försäljning • 179
G
GetGroupId • 1548
GetParentId • 1548
Godkänna affärsregistreringar • 351
Godkänna ansökningar • 342
Godkänna begäranden om särskild prissättning • 380

Godkänna finansieringsbegäranden • 367
Godkänna krav för begäranden om särskild prissättning • 382
Godkänna krav för finansieringsbegäranden • 369
Godkänna och publicera lösningar • 291
Granska ansökningar • 341
Granska din aktivitet i PIM Sync Client • 636
Granska din inloggningsaktivitet • 634
Granska dina aviseringar • 35
Granska exportresultat • 1496
Granska fondaktivitet • 398
Granska företagets resursanvändning • 1050
Granska importresultat • 1492
Granska inloggningsaktivitet för en användare • 1157
Granska inloggningsaktiviteten för alla användare • 1049
Granska lösningar • 291
Granska prognoser • 239
Granska rapportdata • 714
Granska rekommenderade meddelandeplaner för aktiviteter • 513
Granska statistik • 315
Granska synkroniseringsresultat • 672
Granska säkerhetsrelaterade aktiviteter för användare • 1158
Granska webbserviceutnyttjande • 1500
Granska ändringar av verifikationskedjan med huvudverifikationskedjan • 1056
Gruppfält • 1239
Grupphantering • 1240
Göra ackrediteringar synliga för partner • 435
Göra anpassade rapporter allmänna • 941
Göra certifieringar synliga för partner • 425
Göra examina synliga för partner • 415
Göra kurser synliga för partner • 405
Göra så att innehåll visas enligt särskilda betingelser på interaktiva infopanelssidor • 999
H
Hantera ackrediteringar • 432
Hantera affärsmöjligheter • 180, 222
Hantera affärsplaner • 257
Hantera affärsregistreringar • 349
Hantera agent-/mäklarrelationer • 567
Hantera ansökningar • 339
Hantera användare i din partnerorganisation (partner) • 1163
Hantera begäranden om särskild prissättning • 375
Hantera certifieringar • 423
Hantera delstatslicenser för kontakter • 451
Hantera din kvot • 633
Hantera e-postmeddelanden • 310
Hantera examina • 412
Hantera finansiella konton • 542

- Hantera finansiella planer • 553
- Hantera finansiella produkter • 559
- Hantera finansiella transaktioner • 563
- Hantera finansieringsbegäranden • 363
- Hantera fonder • 391
- Hantera fordon • 610
- Hantera friskrivningsklausuler för prov • 506
- Hantera företagets bilagor • 1516
- Hantera förnyade kontakter (webb och telefon) • 309
- Hantera försäkring • 565
- Hantera försäkringar • 591
- Hantera försäkringsegendomar • 584
- Hantera försäkringsinnehavare • 595
- Hantera försäkringsskydd • 578
- Hantera försäljning • 179
- Hantera hushåll • 528
- Hantera inblandade parter • 587
- Hantera infopaneler • 993
- Hantera innehav på finansiellt konto • 550
- Hantera innehavare av finansiellt konto • 546
- Hantera inställningar för integrationshändelser • 1507
- Hantera kalender och aktiviteter • 182
- Hantera kalendrar och aktiviteter • 121
- Hantera kampanjer • 155
- Hantera kampanjer. • 151
- Hantera kontakter • 181, 204
- Hantera konton • 180, 185
- Hantera kontrollrapporter för lager • 470
- Hantera krav • 571
- Hantera kundämnen • 152, 167
- Hantera kurser • 403
- Hantera kvoter • 244
- Hantera lagerperioder • 458
- Hantera liståtkomst och listordning • 1099
- Hantera lösningar • 290
- Hantera marknadsföring • 151
- Hantera meddelandeplaner • 511
- Hantera meddelandeplansobjekt • 517
- Hantera medicinutbildningar • 447
- Hantera medlemskap i partnerprogram • 333
- Hantera målsättningar • 263
- Hantera mäklarprofiler • 599
- Hantera objektsrelationer för meddelandeplan • 522
- Hantera Oracle Contact On Demand • 300
- Hantera partnerkonton • 326
- Hantera partnerprogram • 332
- Hantera plan, affärsmöjligheter • 275
- Hantera plankontakter • 271
- Hantera plankonton • 268
- Hantera portföljkonton • 534
- Hantera PRM och High Tech • 323
- Hantera produkter med särskild prissättning som relaterade objekt • 383
- Hantera prognoser • 238
- Hantera prognoser för försäljningsanvändare • 181
- Hantera prognoser för prognosadministratörer • 182
- Hantera provinventeringar • 465
- Hantera provpartier • 502
- Hantera provtransaktioner • 475
- Hantera rapporter • 710
- Hantera röstmeddelanden • 309
- Hantera samtal • 304
- Hantera service och kommunikationer • 277
- Hantera serviceärenden • 281, 567
- Hantera skador • 581
- Hantera smarta samtal • 1524
- Hantera sökfönstrens funktioner • 1109
- Hantera söklayouter • 1097
- Hantera teamets prognoser • 245
- Hantera tilldelningar • 497
- Hantera transaktionsobjekt • 491
- Hantera valutor • 1052
- Hantera varuprover • 453
- Hantera återförsäljare • 605
- Hantering av grupp • 1212
- Hantering av partnerrelation och High Tech • 323
- Hantering av åtkomstprofil • 1167
- Hitta poster • 42
- Hur åtkomstbehörighet fastställs för arbete med primära posttyper • 1173
- Hur åtkomstbehörighet fastställs för arbete med relaterade posttyper • 1176
- Hur åtkomstbehörighet fastställs för visning av primära posttyper • 1172
- Hur åtkomstbehörighet fastställs för visning av relaterade posttyper • 1175
- Hushåll • 525
- Hämta användarinloggnings-id t eller återställa lösenordet • 114
- I
- IfNull • 1549
- If • 1550
- Import- och exportverktyg • 1320
- Importassistent • 1487
- Importera ansökningar • 344
- Importera data • 1488
- Importera dina kontakter • 205
- Inaktivera användare • 1161
- Inaktivera användare (partner) • 1167
- Inaktivera verktygsfältet Kommunikationer under en webbläsarsession • 307
- Inblandade parter • 586
- Infopaneler • 991
- Information om felsökning av grupper • 1240
- Innehav på finansiellt konto • 548
- Innehavare av finansiellt konto • 544
- Innehållshantering • 1509

Installera och avinstallera Oracle PIM Sync On Demand • 665

Installera Offline Client • 650

InStr • 1551

Inställningar av åtkomstprofiler och roller för konvertering av kundämnen • 173

Inställningar för åtkomstprofiler och roller för konvertering av affärsregistreringar • 357

Integration av webbtjänster • 1498

J

JoinFieldValue • 1552

JulianDay • 1563

JulianMonth • 1564

JulianQtr • 1564

JulianWeek • 1565

JulianYear • 1566

Justera en befintlig lagerjusteringspost • 480

Justera meddelandesvar • 139

Justera provtransaktioner • 479

K

Kalender och aktiviteter • 119

Kampanjer • 152

Kampanjfält • 158

Förbereda import • 1384

Kanalplanering • 566

Klientverktyget Oracle Data Loader On Demand • 1497

Klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand • 1502

Kombinera resultat från flera rapporter med hjälp av angivna åtgärder • 887

Komma igång • 23

Komma igång med Answers (anpassade rapporter) • 721

Kommunikationer • 294

Konfiguration av arbetsflöde • 1248

Konfigurera grupper • 1220

Konfigurera inställningar för PIM Sync Client-synkronisering • 666

Kontakta Oracle • 118

Kontakter • 202

Kontaktfält • 214

Förbereda import • 1391

Kontofält • 199

Förbereda import • 1365

Konton • 183

Kontrollera elektroniska signaturer • 485

Kontrollera hur resultat visas när användare borrar ned i interaktiva infopanelssidor • 1004

Kontrollera status för licenser och aktiva användare • 1038

Kontrollera utseendet på interaktiva infopanelssidor • 997

Konvertera affärsregistreringar till konton, kontakter eller affärsmöjligheter • 356

Konvertera konton till partnerkonton • 327

Konvertera kundämnen till konton, kontakter, affärsregistreringar eller affärsmöjligheter • 171

Konverteringsfunktioner • 977

Kopiera och flytta rapporter • 720

Kopiera poster • 59

Korrigera avvikelser mellan fysiska och elektroniska inventeringar • 483

Kundämnen • 160

Kundämnen (säljaspekter) • 182

Kurser • 401

Kursfält • 407

Förbereda import • 1401

Kvalificera kundämnen • 169

Köra aggregeringsfunktioner • 951

Köra första synkroniseringen med Oracle PIM Sync On Demand • 671

Köra första synkroniseringen med PIM • 664

Köra rapporter • 716

Köra ytterligare synkroniseringssessioner • 672

L

Ladda ned klientverktyget Oracle Data Loader On Demand • 1497

Ladda ned klientverktyget Oracle Migration Tool On Demand • 1503

Ladda ned mallen för mottagaranpassning för Word • 683

Ladda ned mallen för rapporter och analyser för Excel • 687

Ladda ned poster till Offline Client • 653

Ladda ned rapporter • 717

Ladda ned segmenteringsguiden • 692

Ladda ned WSDL och schemafilerna • 1498

Ladda upp poster från Offline Client • 656

Ladda upp segment • 694

Ladda upp tillägg på klientsidan • 1123

Lagerkontrollrapport • 470

Lagerperiod • 455

Leda callcenter • 297

Left • 1567

Len • 1568

Leverera varuprov vid säljbesök • 483

LN • 1568

Locale • 1569

LocaleListSeparator • 1570

Logga in som en ny användare • 25

LookupName • 1570

LookupValue • 1571

Låta användarna välja en specifik vy med vyväljaren • 926

Låta användarna ändra kolumner i rapporter • 925

Lägga till anpassade fält i rapporter • 861

- Lägga till anpassade vyer för kalendern • 145
- Lägga till anteckningar • 89
- Lägga till beskrivande text i resultat • 929
- Lägga till bildfrågor • 939
- Lägga till delegerade användare • 636
- Lägga till delstatslicenser för kontakter • 213
- Lägga till e-postadresser från Microsoft Outlook och Lotus Notes • 674
- Lägga till filter i kolumner • 862
- Lägga till fonddeltagare • 393
- Lägga till frågor om kolumnfilter • 937
- Lägga till förklaringar i rapporter med hjälp av förklaringsvyn • 925
- Lägga till grupper i en lagerperiod • 460
- Lägga till grupper i en lösning • 292
- Lägga till grupper i sidlayouter för postdetaljer • 1235
- Lägga till grupper till en meddelandeplan • 512
- Lägga till guidade navigeringslänkar på interaktiva infopanelssidor • 999
- Lägga till innehåll som sparats i presentationskatalogen på interaktiva infopanelssidor • 1003
- Lägga till kolumner i rapporter • 861
- Lägga till krediter i fonder • 393
- Lägga till lösningar i serviceärenden • 283
- Lägga till objektrelationer för meddelandeplan • 518
- Lägga till och uppdatera poster i Offline Client • 655
- Lägga till och visa innehåll på interaktiva infopanelssidor • 996
- Lägga till ombud för användare (Administratör) • 1159
- Lägga till poster för meddelandeplaner • 512
- Lägga till posttyper • 1133
- Lägga till provinventering i en lagerperiod • 459
- Lägga till provtransaktioner i en lagerperiod • 460
- Lägga till referenser • 211
- Lägga till roller • 1207
- Lägga till rubriker i resultat • 890
- Lägga till sidor i interaktiva infopaneler • 995
- Lägga till tabeller i resultat • 891
- Lägga till text i resultat • 922
- Lägga till text- och bildlänkar på interaktiva infopanelssidor • 1000
- Lägga till transaktionsobjekt i en provtransaktion • 482
- Lägga till vyer av presentationskatalogmappar på interaktiva infopanelssidor • 1003
- Lägga till åtgärds-länkar i resultat • 882
- Länka kontakter till flera konton • 209
- Länka portföljkonton • 190
- Länka poster till affärsplaner • 258
- Länka poster till en vald post • 63
- Länka poster till konton • 187
- Länka poster till målsättningar • 264
- Länka poster under import • 1356
- Länka produkter till affärsmöjligheter • 225
- Länka produkter till affärsregistreringar • 354
- Länka produkter till begäranden om särskild prissättning • 376
- Länka program till begäranden om särskild prissättning • 377
- Lösa ett serviceärende • 278
- Lösningar • 286
- Lösningsfält
 - Förbereda import • 1475
- M**
- Mappa ytterligare fält vid kundämneskonvertering • 1302
- Markera uppgifter som slutförda • 127
- Marknadsföring • 151
- Massamtalsplanering • 136
- Matematiska funktioner • 962
- Meddelandeplaner • 509
- Meddelandeplansobjekt • 516
- Medicinsk utbildning • 444
- Mid • 1572
- Min hemsida • 33
- Målsättningar • 261
- Mäklarprofil • 597
- Mäta kampanjeffektivitet • 158
- N**
- Navigera till infopanelsredigeraren • 994
- O**
- Objektsrelationer för meddelandeplan • 520
- Om affärsmöjligheter och prognoser • 218
- Om anpassad räkenskapskalender i Oracle CRM On Demand Answers • 708
- Om anpassade fält • 1071
- Om anpassade webbappletar • 1112
- Om användardelegering • 1158
- Om användarsidlayouter • 1153
- Om användning av adresser i rapporter • 886
- Om användningsbevakning i Oracle CRM On Demand • 1024
- Om arbetsflödesregler • 1248
- Om arbetsflödesåtgärder • 1255
- Om att administrera Offline Client • 652
- Om att administrera Oracle PIM Sync On Demand • 670
- Om att använda webblänkar för att skapa nya integrationsscenarier • 1083
- Om att hantera lösningar • 286
- Om bedömningsskript • 1517
- Om begränsningar i rapporter • 722
- Om begäran om förfalskningsskydd för hela platsen • 1036
- Om behörigheter i roller • 1207
- Om bilagekonfigureringar • 1136

Om bilagor • 93
Om dubbletter när du skapar poster • 108
Om dubbletter och externa id
n • 1341
Om elektroniska signaturer • 485
Om Expression Builder • 1527
Om filtervillkor • 52
Om filtervärden • 57
Om fält, urvalslistor och mått • 1136
Om fälthantering • 1066
Om fördefinierade rapporter • 704
Om gränssnittet • 26
Om guidad navigering på interaktiva infopaneler •
1015
Om informationen i ändrade fält i poster • 1105
Om integreringshändelser • 1505
Om klientverktyget Oracle Data Loader On Demand
• 1497
Om klientverktyget Oracle Migration Tool On
Demand • 1502
Om konfliktlösning med Offline Client • 657
Om konfliktlösning med PIM • 673
Om länder och adressmappning • 1324
Om många-till-många-relationer för anpassade
objekt • 1139
Om On Demand-widgetar • 642
Om Oracle Contact On Demand • 295
Om policyer för inloggning och lösenord • 1038
Om posttysåtkomst i roller • 1205
Om profilinställningar för användare • 628
Om rapportprestanda • 983
Om rollbaserad möjlighet att läsa alla poster • 629
Om räkningskalendrar • 1044
Om samtidiga sessioner i Oracle CRM On Demand •
116
Om segmenteringsguiden • 691
Om synkroniseringsmotorn och fältmappning • 660
Om synlighet för poster i analys • 698
Om sökning i urvalslistor med flera val • 58
Om team för affärsmöjligheter • 234
Om tidsbaserade arbetsflödesregler • 1256
Om tidslängd för session i Oracle CRM On Demand
• 116
Om tilldelningsregler • 1291
Om tjänstetilldelningar • 1057
Om uttryck • 1531
Om webbtjänstsupport för grupper • 1220
Om verktygsfältet Målbyggaren i
segmenteringsguiden • 690
Om verktygsfältet On Demand Integration för
mottagaranpassning för Word • 682
Om åtkomstnivåer för primära posttyper • 1179
Om åtkomstnivåer för relaterade posttyper • 1180
Om åtkomstprofiler i roller • 1169

Om åtkomstprofiler i team och grupper • 1170
Om åtkomstspridning via arv från team • 1171
Om ämnesområden i rapporter • 726
Omtilldelade kundämnen • 168
Operatorer • 978
Operatorer i Expression Builder • 1536
Optimera prestanda • 984
OrganizationName • 1574
P
Partner • 324
Partnerfält • 328
Förbereda import • 1452
Partnerprogram • 330
Plan, affärsmöjligheter • 273
Planera försäljning och budget • 567
Plankontakter • 270
Plankontofält • 269
Plankonton • 266
Portföljer • 532
PRE • 1574
Prenumerera på anteckningar • 92
Process för att konvertera kundämnen för försäkring
till kunder med Producer Success Model • 568
Processer för att administrera Oracle CRM On
Demand • 1021
Produkt med särskild prissättning
Förbereda import • 1476
Produktfält • 493
Förbereda import • 1466
Prognoser • 237
Prognosfält • 248
Prov, friskrivningsklausul • 504
Provininventering • 465
Provininventeringsfält • 468
Provpartier • 500
Provpartifält • 502
Förbereda import • 1470
Provtransaktioner • 473
Publicera företagsomfattande aviseringar • 1051
R
Rapporter • 697
Rapportämnesområde för Avancerade anpassade
objekt • 807
Rapportämnesområde för kontointäkter • 794
Redigera egenskaperna för frågor och rapporter för
interaktiva infopaneler • 1005
Redigera kolumnegenskaper • 870
Registrera certifieringskrav för en ackreditering • 434
Registrera för examina • 415
Registrera svar på kampanjer • 157
Registrering av affärer • 346
Rekrytera och etablera agent-/mäklarrelationer • 566
Relatera ackrediteringar till andra ackrediteringar •
433

Relatera certifieringar till andra certifieringar • 424
Relatera examina till andra examina • 414
Relatera kurser till andra kurser • 405
Returnera affärsregistreringar • 352
Returnera begäranden om särskild prissättning • 378
Returnera finansieringsbegäranden • 365
Right • 1576
Riktlinjer för att kontrollera data • 1357
Riktlinjer för fälttyper vid import av data • 1358
Riktlinjer för roller • 1203
Ringa samtal • 307
Rollhantering • 1202
RowIdToRowNum • 1577
RowNum • 1578
Räkna antalet poster i listor • 82

S

Scenario för hantering av planer för en grupp av konton eller distrikt • 253
Scenario för hantering av planer för ett konto • 252
Scenario för hantering av planer för kontakter • 253
Scenario för hantering av planer för målsättningar och produkter • 254
Schemalägga bokningar med andra • 140
Service och kommunikationer • 277
Serviceärende, fält • 284
Serviceärenden • 279
Sessionsvariabler • 981
Sidan Aktiviteter, lista för kommunikation (Oracle Contact On Demand) • 318
Sidan Anteckning (Lista) • 91
Sidan Anteckning, redigera • 90
Sidan Applikationsanpassning för posttyper • 1063
Sidan Batchborttagningskö • 1503
Sidan Bilagelista • 99
Sidan Favoritlistor • 82
Sidan Favoritposter • 70
Sidan Grupphierarki • 1238
Sidan Hantera listor • 80
Sidan Kalenderinställning • 143
Sidan Kö för gruppbatchtilldelning • 1504
Sidan Prognos, detalj • 246
Sidan Visa lista • 81
Signaturfält
Förbereda import • 1474
Självaldadministration för partner • 1161
Skadeståndskrav • 569
Skador • 579
Skapa affärsregistreringar • 349
Skapa aktiviteter • 123
Skapa anpassade rapporter för hemsida • 1099
Skapa anpassade webbapplikationer • 1113
Skapa ansökningar • 340
Skapa arbetsflödesregler • 1258
Skapa arbetsflödesåtgärder

skapa integreringshändelse • 1264
skapa uppgift • 1266
skicka e-post • 1270
tilldela en grupp • 1262
uppdatera fält efter väntan • 1273
uppdatera värden • 1275
vänta • 1277
Skapa bedömningsskript • 1521
Skapa en affärsregistrering av en affärsmöjlighet • 232
Skapa en begäran om särskild prissättning av en affärsmöjlighet • 230
Skapa en kontrollrapport för lager för en lagerperiod • 461
Skapa en ny lagerjusteringspost • 480
Skapa en varuprovsöverföring • 476
Skapa ett serviceärende • 277
Skapa frågor för interaktiva infopaneler • 1011
Skapa förlorade och återfunna varuprovstransaktioner • 481
Skapa första förlustmeddelandet för skadeståndskrav • 566
Skapa globala webbapplikationer • 1120
Skapa grupper och grupphierarkier • 1226
Skapa gruppstyper och gruppanvändarroller • 1225
Skapa integreringshändelsekoder • 1506
Skapa interaktiva infopaneler • 994
Skapa lagerperioder för användare • 1160
Skapa layouter för kundämneshänvisningar • 1302
Skapa layouter för posthemsidor • 1101
Skapa mallar för mottagaranpassning för Word • 683
Skapa medlemskap i partnerprogram • 333
Skapa nya teman • 1127
Skapa och begränsa listor • 75
Skapa och hantera layouter för aktivitetsfält • 1118
Skapa och redigera fält • 1075
Skapa partnerprogram • 333
Skapa poster • 39
Skapa produkter med särskild prissättning som relaterade objekt • 383
Skapa profiler för hushåll • 529
Skapa rapporter med funktionen för rapporter och analyser för Excel • 687, 688
Skapa riktad reklam eller e-massbrev med mottagaranpassning för Word • 684
Skapa segment • 692
Skapa webbapplikationer • 1094
Skapa webblänkar • 1080
Skapa åtkomstprofiler för grupper • 1231
Skicka affärsregistreringar för godkännande • 350
Skicka affärsregistreringar igen • 353
Skicka ansökningar för godkännande • 340
Skicka anteckningar till andra användare • 92

- Skicka begäranden om särskild prissättning för godkännande • 377
- Skicka finansieringsbegäranden för godkännande • 364
- Skicka krav för begäranden om särskild prissättning • 381
- Skicka krav för finansieringsbegäranden • 368
- Skicka prognoser • 243
- Skriva ut information som visas på sidor • 113
- Skriva ut rapporter • 715
- Slutföra en analys • 941
- Slå samman poster • 88
- Sortera och ordna om kolumner • 885
- Standardsökfält för nyckelordssökning • 50
- Steg 1
 - Definiera villkor • 860
- Steg 2
 - Skapa layouter • 888
- Steg 3
 - Definiera frågor (valfritt) • 936
- Steg 4
 - Granska rapporter • 940
- Strängfunktioner • 955
- Ställa in anpassade fältintegrationstaggar • 1079
- Ställa in användare • 1144
- Ställa in användare (partners) • 1163
- Ställa in användarnas säljkvoter • 1155
- Ställa in aviseringar för tjänstetilldelningar • 1060
- Ställa in bedömningsskript • 1517
- Ställa in dina säkerhetsfrågor • 635
- Ställa in distrikt • 1245
- Ställa in företagsprodukter • 1510
- Ställa in företagsprofil och globala standardvärden • 1026
- Ställa in försäljningsprocesser, kategorier och handledningar • 1312
- Ställa in grupper • 1243
- Ställa in kalender • 640
- Ställa in kolumnformler • 881
- Ställa in kundämneskonverteringar • 1301
- Ställa in läge för förhandsgranskning av post • 631
- Ställa in Offline Client • 651
- Ställa in partneradministratörer (administratör) • 1162
- Ställa in prislistor för PRM • 1513
- Ställa in produktkategorier • 1510
- Ställa in rapportmappar • 710
- Ställa in standardgrupper per posttyp för en användare • 1155
- Ställa in standardposttyp för sökning • 630
- Ställa in standardvyn för kalendern • 144
- Ställa in synlighetsbehörighet för användare till delade rapportmappar • 712
- Ställa in tilldelningsregler • 1295
- Ställa in åtkomstprofiler • 1199
- Stämma av en lagerperiod • 463
- Stämma av lagret • 467
- Synkronisera dina data mellan Oracle CRM On Demand och din PIM • 663
- Synkronisera med PIM • 657
- Systemfunktioner • 978
- Systemkrav för Oracle CRM On Demand • 117
- Söka efter partnerkonton • 328
- T**
 - Ta bort ansökningar • 343
 - Ta bort arbetsflödesregler och åtgärder • 1283
 - Ta bort infopanelsobjekt • 1007
 - Ta bort instanser från arbetsflödesövervakaren • 1288
 - Ta bort medlemskap i partnerprogram • 334
 - Ta bort och återställa poster • 102
 - Ta bort partnerkonton • 328
 - Ta bort partnerprogram • 336
 - Ta bort rapporter • 719
 - Ta tillbaka skickade prognoser • 244
 - Ta ut medel • 398
 - Tidslängd • 1542
 - Tidstämpel • 1579
 - Tilldela en annan medarbetare aktiviteter • 128
 - Tilldela grupper poster • 1236
 - Tilldela serviceärenden • 282
 - Tilldela varuprov till slutanvändare • 498
 - Tilldelningar • 495
 - ToChar • 1579
 - Today • 1582
 - Transaktionsobjekt • 490
 - Trappa upp serviceärenden • 284
- U**
 - Uppdatera affärsregistreringar • 354
 - Uppdatera aktiviteter • 123
 - Uppdatera definition av prognoser • 1311
 - Uppdatera dina personliga uppgifter • 622
 - Uppdatera grupper av poster • 87
 - Uppdatera länkade poster från huvudposter • 69
 - Uppdatera post för ackrediteringsbegäran • 436
 - Uppdatera post för certifieringsbegäran • 426
 - Uppdatera post för examensregistrering • 416
 - Uppdatera post för kursanmälan • 406
 - Uppdatera postdetaljer • 61
 - Uppdatera ägare för fordon • 614
 - UserValue • 1583
 - UtcConvert • 1587
 - Uttrycka tecken • 944
- V,W**
 - Vad som ska göras först • 24
 - Verifiera gruppkonfiguration för administratörsrollen • 1221

Verktygsfältet On Demand Integration i Rapporter och analys för Excel • 686
Versionsinformation för Oracle CRM On Demand • 117
Vilka poster som du kan använda offline • 649
Visa aktiviteter • 122
Visa andras kalendrar • 142
Visa användning av tjänstetilldelningar för företaget • 1058
Visa arbetsflödesinstanser • 1286
Visa dina flikar • 637
Visa eller dölja aktivitetsfältet • 33
Visa externa webbsidor på flikar • 1110
Visa filter som använts för resultat • 922
Visa gruppuppgiftslistor • 145
Visa historik över användning av tjänstetilldelningar • 1059
Visa infopaneler • 1014
Visa information om fil- och postutnyttjande • 1060
Visa interaktionshistorik • 316
Visa och redigera en prognos med en annan valuta • 242
Visa prognoshistorik • 243
Visa resultat i diagram • 893
Visa resultat i pivottabeller • 906
Visa resultat i rullande börsgrafer • 932
Visa resultat i trättdiagram • 927
Visa resultat som mätare med hjälp av mätarvyn • 916
Visa serviceinformation i Oracle CRM On Demand • 113
Visa utbetalningstransaktioner • 481
Visa verifikationskedjefält • 633
Visa verifikationskedjor för poster • 107
Välja tema • 631
Välja ut kontakter för kampanjer • 156
A
Återförsäljare • 603
Återförsäljarfält • 606
Återkalla ansökningar • 342
Återkalla begäranden om särskild prissättning • 378
Återkalla finansieringsbegäranden • 365
Återställa alla lösenord • 1048
Återställa en användares lösenord • 1157
Återställa en användares lösenord (partner) • 1166
Återställa inställningar till standardvärden • 1086
Ä
Ämnesområde för analys av affärsmöjlighetshistorik • 774
Ämnesområde för analys av affärsregistreringar • 757
Ämnesområde för analys av aktivitetshistorik • 745
Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och konkurrenter • 770

Ämnesområde för analys av historik för affärsmöjligheter och partner • 772
Ämnesområde för analys av historik för intäkt för affärsmöjlighetsprodukt • 776
Ämnesområde för analys av historik för produkt med särskild prissättning • 786
Ämnesområde för analys av historik över finansieringsbegäran • 766
Ämnesområde för analys av historik över konton och konkurrenter • 733
Ämnesområde för analys av historik över konton och relaterade konton • 738
Ämnesområde för analys av hushållshistorik • 762
Ämnesområde för analys av kampanjhistorik • 749
Ämnesområde för analys av kampanjsvarshistorik • 751
Ämnesområde för analys av kontaktadresser • 752
Ämnesområde för analys av kontakthistorik • 753
Ämnesområde för analys av kontaktteamhistorik • 756
Ämnesområde för analys av konto- och partnerhistorik • 736
Ämnesområde för analys av kontoadresser • 732
Ämnesområde för analys av kontohistorik • 742
Ämnesområde för analys av kontokontakthistorik • 741
Ämnesområde för analys av kontoteamhistorik • 744
Ämnesområde för analys av kundämneshistorik • 764
Ämnesområde för analys av medicinutbildningar • 768
Ämnesområde för analys av partnerhistorik • 777
Ämnesområde för analys av pipelinehistorik • 779
Ämnesområde för analys av portföljhistorik • 780
Ämnesområde för analys av produktshistorik • 782
Ämnesområde för analys av samtalsaktivitetshistorik • 748
Ämnesområde för analys av serviceärendehistorik • 784
Ämnesområde för analys av säljstegshistorik • 783
Ämnesområde för analys av tillgångshistorik • 746
Ämnesområde för analys av återförsäljarhistorik • 761
Ämnesområde för anpassade objekt och affärsmöjligheter • 825
Ämnesområde för anpassade objekt och serviceärenden • 827
Ämnesområde för historikanalys av kontakts intresse • 754
Ämnesområde för hushållsrapportering • 836
Ämnesområde för kampanjrapportering • 817
Ämnesområde för kontaktrapportering • 820
Ämnesområde för kontorrapportering • 795
Ämnesområde för partnerrapportering • 849

- Ämnesområde för prognosrapportering • 831
- Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och konkurrenter • 843
- Ämnesområde för rapportering av affärsmöjligheter och partner • 845
- Ämnesområde för rapportering av anpassad innehållsleverans • 851
- Ämnesområde för rapportering av anpassade objekt och kontakter • 824
- Ämnesområde för rapportering av konton och anpassade objekt • 822
- Ämnesområde för rapportering av konton och konkurrenter • 797
- Ämnesområde för rapportering av konton och partner • 800
- Ämnesområde för rapportering av konton och relaterade konton • 803
- Ämnesområde för rapportering av serviceärenden • 855
- Ämnesområde för rapportering om affärsmöjligheter • 841
- Ämnesområde för rapportering om affärsplanering • 815
- Ämnesområde för rapportering om aktiviteter • 805
- Ämnesområde för rapportering om anpassade objekt • 829
- Ämnesområde för rapportering om delade aktiviteter • 856
- Ämnesområde för rapportering om intäkter för affärsmöjlighetsprodukt • 847
- Ämnesområde för rapportering om kontaktrelationer • 819
- Ämnesområde för rapportering om team för affärsmöjlighet • 849
- Ämnesområde för tillgångsrapportering • 814
- Ämnesområdet för analys av produktintäktshistorik för affärsregistrering • 759
- Ämnesområdet för kundämnesrapportering • 839
- Ämnesområdet Intäktshistorik för kontakter • 755
- Ändra ditt lösenord • 634
- Ändra egenskaperna för interaktiva infopaneler • 1009
- Ändra en användares användar-id • 1156
- Ändra en användares användar-id (partner) • 1165
- Ändra ikon för en posttyp • 1133
- Ändra layout på detaljsidor • 638
- Ändra layout på hemsidor • 639
- Ändra layout på åtgärdsfältet • 639
- Ändra namn på fältsektionsrubriker • 1093
- Ändra namnet på och beskrivningen av en interaktiv infopanel • 1014
- Ändra ordningen på arbetsflödesregler • 1281
- Ändra ordningen på åtgärder för arbetsflödesregler • 1280
- Ändra PDF- och utskriftsalternativ på interaktiva infopaneler • 1008
- Ändra primär kontakt för ett konto • 187
- Ändra provpartiet i ett transaktionsobjekt • 492
- Ändra språkinställning • 632
- Ändra synkroniseringsinställningarna • 671
- Ändra utseende för rapporter • 858
- Ändra varuprov i en tilldelning • 498
- Ändra varuprovet i ett transaktionsobjekt • 491
- Ändra värden i urvalslistor • 1087
- Ö**
- Överföra ägande av poster • 85
- Översikt sida för sida i Oracle CRM On Demand • 30
- Övervaka agenter • 317
- Övervaka provaktiviteter • 486