

Ajuda online do Oracle CRM On Demand

Versão 20

Junho 2012

ORACLE®

Copyright © 2005, 2012, Oracle e/ou suas empresas afiliadas. Todos os direitos reservados.

Este programa de computador e sua documentação são fornecidos sob um contrato de licença que contém restrições sobre seu uso e divulgação, sendo também protegidos pela legislação de propriedade intelectual. Exceto em situações expressamente permitidas no contrato de licença ou por lei, não é permitido usar, reproduzir, traduzir, divulgar, modificar, licenciar, transmitir, distribuir, expor, executar, publicar ou exibir qualquer parte deste programa de computador e de sua documentação, de qualquer forma ou através de qualquer meio. Não é permitida a engenharia reversa, a desmontagem ou a descompilação deste programa de computador, exceto se exigido por lei para obter interoperabilidade.

As informações contidas neste documento estão sujeitas a alteração sem aviso prévio. A Oracle Corporation não garante que tais informações estejam isentas de erros. Se você encontrar algum erro, por favor, nos envie uma descrição de tal problema por escrito.

Se este programa de computador, ou sua documentação, for entregue / distribuído(a) ao Governo dos Estados Unidos ou a qualquer outra parte que licencie os Programas em nome daquele Governo, a seguinte nota será aplicável:

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 America, Inc., 500 Oracle Parkway, Redwood City, CA 94065.

Este programa de computador foi desenvolvido para uso em diversas aplicações de gerenciamento de informações. Ele não foi desenvolvido nem projetado para uso em aplicações inerentemente perigosas, incluindo aquelas que possam criar risco de lesões físicas. Se utilizar este programa em aplicações perigosas, você será responsável por tomar todas e quaisquer medidas apropriadas em termos de segurança, backup e redundância para garantir o uso seguro de tais programas de computador. A Oracle Corporation e suas afiliadas se isentam de qualquer responsabilidade por quaisquer danos causados pela utilização deste programa de computador em aplicações perigosas.

Oracle e Java são marcas comerciais registradas da Oracle Corporation e/ou de suas empresas afiliadas. Outros nomes podem ser marcas comerciais de seus respectivos proprietários.

Intel e Intel Xeon são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Intel Corporation. Todas as marcas comerciais SPARC são usadas sob licença e são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da SPARC International, Inc. AMD, Opteron, o logotipo da AMD e o logotipo do AMD Opteron são marcas comerciais ou marcas comerciais registradas da Advanced Micro Devices. UNIX é uma marca comercial registrada licenciada por meio do consórcio The Open Group.

Este programa e sua documentação podem oferecer acesso ou informações relativas a conteúdos, produtos e serviços de terceiros. A Oracle Corporation e suas empresas afiliadas não fornecem quaisquer garantias relacionadas a conteúdos, produtos e serviços de terceiros e estão isentas de quaisquer responsabilidades associadas a eles. A Oracle Corporation e suas empresas afiliadas não são responsáveis por quaisquer tipos de perdas, despesas ou danos incorridos em consequência do acesso ou da utilização de conteúdos, produtos ou serviços de terceiros.

Conteúdo

1 Conceitos básicos 21

O que fazer primeiro	22
Conectando-se como um novo usuário	23
Sobre a interface	24
Visão geral de página por página do Oracle CRM On Demand	29
Mostrando ou ocultando a Barra de ação	32
Minha página inicial	32
Revisando seus alertas	35
Trabalhando com o Message Center	35
Trabalhando com applets de feeds RSS	36
Trabalhando com registros	37
Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro	38
Criando registros	42
Localizando registros	45
Copiando registros	67
Visualizando registros	68
Sobre o bloqueio de registro	69
Atualizando detalhes do registro	70
Vinculando registros ao seu registro selecionado	72
Atualizando registros vinculados de registros principais	79
Página Registros favoritos	81
Trabalhando com listas	81

Transferindo a propriedade de registros	98
Compartilhando registros (Equipes)	99
Alterando o livro personalizado principal em um registro	101
Atualizando grupos de registros	101
Mesclando registros	103
Adicionando observações	104
Trabalhando com a lista de observações	107
Assinando observações	107
Enviando observações para outros usuários	108
Trabalhando com Anexos	108
Usando scripts de avaliação	117
Excluindo e restaurando registros	118
Exibindo trilhas de auditoria de registros	124
Sobre duplicatas ao criar registros	125
Imprimindo informações que aparecem nas páginas	130
Exibindo informações de serviço do Oracle CRM On Demand	131
Recuperando o ID de entrada do usuário ou redefinindo a senha	132
Sobre a duração da sessão do Oracle CRM On Demand	134
Sobre sessões simultâneas no Oracle CRM On Demand	134
Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand	135
Notas da versão do Oracle CRM On Demand	135
Entrando em contato com a Oracle	135
Saindo do Oracle CRM On Demand	136

2 Calendário e atividades 137

Trabalhando com as páginas Calendário	137
Gerenciando calendários e atividades	139
Exibindo atividades	140
Criando atividades	141
Atualizando atividades	142

Trabalhando com listas de atividades	142
Limitando registros de atividades exibidos	145
Marcando tarefas como concluídas	146
Atribuindo atividades a outro funcionário	146
Rastreando visitas (chamadas de vendas) para clientes	147
Planejamento de chamadas em massa	152
Ajustando respostas a mensagens	155
Agendando compromissos com outras pessoas	157
Exibindo calendários de outros usuários	159
Página Configurações do calendário	160
Compartilhando seu calendário	160
Configurando a exibição padrão de calendário	161
Adicionando exibições de calendário personalizadas	161
Exibindo listas de tarefas do grupo	162
Usando scripts de avaliação da atividade	162
Campos da atividade	163

3 Marketing 167

Gerenciando o marketing	167
Processo de manuseio de campanhas	167
Processo de manuseio de leads	168
Campanhas	168
Trabalhando com Campanhas - Página inicial	169
Gerenciando campanhas	171
Campos de campanha	174
Leads	176
Trabalhando com a Página inicial de leads	182
Gerenciando leads	184
Campos de leads	192

4 Vendas 197

Gerenciando vendas	197
Processo de gerenciamento de oportunidades	198
Processo de gerenciamento de contas	198
Processo de gerenciamento de contatos	199
Processo de gerenciamento de previsões para usuários de vendas	200
Processo de gerenciamento de previsões para administradores de previsão	200
Processo de gerenciamento de calendário e atividades	200
Leads (aspectos de vendas)	201
Contas	201
Trabalhando com a Página inicial de conta	201
Gerenciando contas	203
Campos da conta	221
Contatos	224
Trabalhando com a Página inicial de contatos	224
Gerenciando contatos	226
Contatos - Campos	237
Oportunidades	241
Sobre oportunidades e previsões	242
Trabalhando com a Página inicial de oportunidade	244
Gerenciando oportunidades	246
Sobre equipes de oportunidade	260
Oportunidades - Campos	260
Previsões	264
Trabalhando com a Página inicial de previsão	264
Gerenciando previsões	265
Página Previsão detalhada	273
Campos de previsão	275
Endereços	277

Trabalhando com a página inicial Endereço	279
Gerenciando endereços	281
Campos de endereço	291

5 Planejamento comercial 295

Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta	296
Cenário de gerenciamento de planos para um grupo de contas ou territórios	297
Cenário de gerenciamento de planos para contatos	298
Cenário de gerenciamento de planos para objetivos e produtos	299
Planos de negócios	300
Trabalhando com a página inicial Plano comercial	300
Gerenciando planos de negócios	302
Campos de plano de negócios	304
Objetivos	306
Trabalhando com a página inicial Objetivo	306
Gerenciando objetivos	308
Campos de objetivo	309
Contas do plano	311
Trabalhando com a página inicial Conta do plano	312
Gerenciando contas do plano	313
Campos de conta do plano	314
Contatos do plano	315
Trabalhando com a página inicial Contato do plano	316
Gerenciando contatos do plano	317
Campos de contato do plano	318
Oportunidades do plano	319
Trabalhando com a página inicial Oportunidade do plano	319
Gerenciando oportunidades do plano	321
Campos de oportunidade do plano	322

6 Serviço e comunicações 325

Gerenciando serviço e comunicações	325
Processo de criação de uma solicitação de serviço	325
Processo de trabalho em uma solicitação de serviço	326
Processo de resolução de uma solicitação de serviço	326
Processo de fechamento de uma solicitação de serviço	326
Solicitações de serviço	327
Trabalhando com a Página inicial da solicitação de serviço	327
Gerenciando solicitações de serviço	329
Solicitação de serviço - Campos	333
Soluções	335
Sobre o gerenciamento de soluções	336
Trabalhando com a Página inicial de solução	338
Gerenciando soluções	340
Solução - Campos	342
Comunicações	344
Sobre o Oracle Contact On Demand	344
Gerenciando o call center	347
Trabalhando com a Página inicial de comunicação	348
Gerenciando o Oracle Contact On Demand	350
Página Lista de atividades de comunicação (Oracle Contact On Demand)	368
Campos de atividade de comunicação (Oracle Contact On Demand)	370
Páginas de detalhes da chamada, correio de voz e e-mail	372

7 Gerenciamento de relacionamento do parceiro e alta tecnologia 375

Gerenciando o PRM e a alta tecnologia	376
Parceiros	376
Trabalhando com a página inicial Parceiros	377
Gerenciando contas do parceiro	378
Campos de parceiro	381

Programas de parceria	382
Trabalhando com a página inicial Programas de parceria	383
Gerenciando programas de parceria	385
Campos de programa de parceria	389
Aplicativos	390
Trabalhando com a página inicial Aplicativos	390
Gerenciando aplicativos	392
Campos de aplicativos	397
Registros de negócio	399
Trabalhando com a página inicial Registro de negócio	400
Gerenciando registros de negócio	402
Campos de registro do negócio	412
Solicitações de MDF	415
Trabalhando com a página inicial de solicitações de MDF	415
Gerenciando solicitações de MDF	417
Campos de solicitações de MDF	424
Solicitações de preços especiais	427
Trabalhando com a página inicial Solicitação de preços especiais	427
Gerenciando solicitações de preços especiais	429
Gerenciando produtos com preço especial como itens relacionados	438
Campos de solicitação de preços especiais	442
Fundos	444
Trabalhando com a Página inicial de fundos	445
Gerenciando fundos	447
Campos do fundo	455
Cursos	457
Trabalhando com a página inicial Curso	457
Gerenciando cursos	459
Campos do curso	463

Campos de inscrição no curso	466
Exames	467
Trabalhando com a página inicial Exame	467
Gerenciando exames	469
Campos do exame	473
Campos de registro em exame	476
Certificação	477
Trabalhando com a página inicial Certificação	477
Gerenciando certificações	479
Campos de certificação	484
Campos Solicitação de certificação	486
Credencial	487
Trabalhando com a página inicial Credencial	487
Gerenciando credenciais	489
Campos da credencial	493
Campos de solicitação de credencial	496
8 Ciências biológicas	499
Processos de ciências biológicas	499
Formação médica	503
Trabalhando com a Página inicial de evento de formação médica	503
Gerenciando eventos de formação médica	505
Campos de evento de formação médica	507
Licenças do estado do contato	509
Trabalhando com a página inicial Licença do estado do contato	509
Gerenciando licenças do estado do contato	510
Campos de licença do estado do contato	511
Gerenciando amostras	512
Período do estoque	515
Trabalhando com a página inicial Período do estoque	516

Gerenciando períodos de estoque	518
Campos de período de estoque	524
Estoque de amostra	525
Relatório de auditoria de estoque	530
Amostras de transações	534
Trabalhando com a página inicial Amostra de transação	534
Gerenciando transações amostra	537
Campos de transação de amostra	562
Itens da transação	566
Campos de produto	569
Alocações	570
Trabalhando com a página inicial Alocação	571
Gerenciando alocações	572
Campos de alocação	574
Lotes de amostra	575
Trabalhando com a página inicial Lote de amostra	576
Gerenciando lotes de amostra	577
Campos de lote de amostra	578
Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	579
Trabalhando com a página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	580
Gerenciando termos de isenção de responsabilidade sobre amostra	582
Campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	583
Entrega de conteúdo personalizada	584
Planos de mensagem	586
Trabalhando com a página inicial do plano de mensagem	586
Gerenciando planos de mensagem	588
Campos do plano de envio de mensagens	590
Itens do plano de mensagem	593
Trabalhando com a página inicial do item do plano de mensagem	593

Gerenciando os itens do plano de mensagem	594
Campos do item do plano de mensagem	596
Relações do item do plano de mensagem	597
Trabalhando com a página inicial de relações do item do plano de mensagem	598
Gerenciando as relações do item do plano de mensagem	599
Campos de relações do item do plano de envio de mensagem	600
Ordens	601
Trabalhando com a página inicial Ordem	602
Gerenciando ordens	603
Campos de ordem	606

9 Gerenciamento de bens 609

Famílias	609
Trabalhando com a Página inicial de família	610
Gerenciando famílias	612
Campos de família	614
Carteiras	616
Trabalhando com a Página inicial de conta da carteira	617
Gerenciando contas da carteira	619
Campos de conta da carteira	621
Contas financeiras	623
Trabalhando com a Página inicial da conta financeira	626
Gerenciando contas financeiras	627
Campos de conta financeira	628
Titulares da conta financeira	630
Trabalhando com a Página inicial do titular da conta financeira	630
Gerenciando titulares da conta financeira	632
Campos de titular da conta financeira	632
Investimentos da conta financeira	633
Trabalhando com a Página inicial de investimento da conta financeira	634

Gerenciando investimentos da conta financeira	635
Campos de investimento da conta financeira	636
Planos financeiros	637
Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro	638
Gerenciando planos financeiros	639
Campos de plano financeiro	640
Produtos financeiros	641
Trabalhando com a página inicial Produtos financeiros	643
Gerenciando produtos financeiros	645
Campos de produtos financeiros	646
Transações financeiras	647
Trabalhando com a página inicial Transação financeira	648
Gerenciando transações financeiras	649
Campos de transações financeiras	649

10 Seguro 653

Gerenciando seguro	653
Processo de execução do planejamento de canal	654
Processo de geração do primeiro aviso de perda de pedidos de indenização	654
Processo de recrutamento e estabelecimento de relacionamentos de agente-corretor	655
Processo de gerenciamento de relacionamento de agente-corretor	655
Processo de planejamento de vendas e orçamento	656
Processo de gerenciamento de solicitações de serviço	656
Processo de conversão de leads de seguros em clientes com o modelo de sucesso do produtor	656
Demandas	658
Trabalhando com a Página inicial de demanda	659
Gerenciando demandas	660
Campos de demanda	661
Coberturas	665

Trabalhando com a Página inicial da cobertura	665
Gerenciando coberturas	666
Campos de cobertura	667
Danos	668
Trabalhando com a Página inicial do dano	669
Gerenciando danos	670
Campos de danos	671
Propriedades do seguro	672
Trabalhando com a página inicial Propriedade do seguro	672
Gerenciando propriedades do seguro	674
Campos de propriedades do seguro	674
Partes envolvidas	675
Trabalhando com a página inicial Parte envolvida	675
Gerenciando partes envolvidas	677
Campos de parte envolvida	677
Apólices	678
Trabalhando com a Página inicial de apólice	679
Gerenciando apólices	681
Campos de apólice	681
Titulares da apólice	683
Trabalhando com a página inicial Titular da apólice	684
Gerenciando titulares da apólice	685
Campos de titulares da apólice	686
Perfil de corretor	687
Trabalhando com a página inicial Perfis de corretores	687
Gerenciando perfis do corretor	689
Campos de perfil de corretor	689

11 Automotivo 691

Concessionárias	691
-----------------	-----

Trabalhando com a página inicial Concessionária	691
Gerenciando concessionárias	693
Concessionária - Campos	694
Veículos	697
Trabalhando com a página inicial Veículos	697
Gerenciando veículos	699
Campos de veículo	706

12 Personalizando seu aplicativo 711

Atualizando suas informações pessoais	712
Sobre configurações de perfil para usuários	719
Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros	720
Definindo o seu tipo de registro de pesquisa padrão	721
Definindo seu tema	722
Configurando o modo de visualização de registro	722
Alterando a configuração de idioma	723
Exibindo campos de trilha de auditoria	724
Gerenciando sua cota	724
Revisando sua atividade de conexão	725
Alterando sua senha	726
Configurando suas questões de segurança	726
Examinando suas informações de delegado	727
Adicionando usuários delegados	728
Concedendo acesso à conexão ao suporte técnico	729
Exibindo suas guias	729
Alterando a apresentação da página de detalhes	730
Alterando as apresentações da página inicial	731
Alterando a apresentação de sua barra de ação	732
Configurando seu calendário	732
Acessando as ferramentas de dados e integração	733
Exibindo suas solicitações de exportação	734

Sobre os widgets do On Demand	736
Incorporando um widget de Listas favoritas	737
Incorporando um widget de Message Center	738
Incorporando um widget de Relatórios	738
Incorporando um widget de Lista simples	739

13 Trabalhando com outros aplicativos 741

Usando o Offline Client	742
Quais registros você pode usar offline	743
Instalando o Offline Client	744
Configurando o Offline Client	745
Sobre como administrar o Offline Client	746
Fazendo download de registros para o Offline Client	747
Adicionando e atualizando registros no Offline Client	749
Fazendo upload de registros do Offline Client	750
Sobre resolução de conflito com o Offline Client	751
Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes	751
Como usar o Oracle CRM On Demand Integration for Office	758
Como usar a Intercalação de correspondência para Word	759
Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word	759
Fazendo download do modelo Intercalação de correspondência do Word	760
Criação de modelos de Intercalação de correspondência para Word	761
Criação de malas diretas e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word	762
Como usar Relatórios e análises para Excel	764
Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration em Relatórios e análises para Excel	764
Sobre como criar relatórios com Relatórios e análises para Excel	765
Fazendo download do modelo Relatórios e análise do Excel	765
Criando relatórios com Relatórios e análises para Excel	766

Usando o Assistente de segmentação	768
Sobre a barra de ferramentas Criador de alvo no Assistente de segmentação	769
Sobre o Assistente de segmentação	769
Fazendo download do Assistente de segmentação	770
Criando segmentos	771
Fazendo upload de segmentos	773
Exportando segmentos	774

14 Relatórios 775

Sobre a visibilidade de registros no Analytics	776
Sobre os relatórios pré-criados	804
Sobre o Calend. fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand Answers	809
Gerenciando relatórios	810
Configurando pastas de relatórios	811
Configurando a visibilidade do usuário para pastas de relatórios compartilhadas	813
Examinando dados do relatório	815
Imprimindo relatórios	815
Executando relatórios	816
Fazendo download de relatórios	818
Excluindo relatórios	820
Renomeando relatórios	820
Copiando e movendo relatórios	821
Conceitos básicos de respostas (relatórios personalizados)	822
Sobre as limitações dos relatórios	824
Sobre as áreas de assuntos nos relatórios	827
Alterando a aparência dos relatórios	974
Usando campos de filtragem otimizados	977
Etapa 1: Definir critérios	978
Adicionando colunas a relatórios	978
Adicionando campos personalizados a relatórios	979

Adicionando filtros a colunas	979
Editando propriedades de coluna	988
Definindo fórmulas de coluna	999
Adicionando links de ação aos resultados	1000
Classificando e reordenando colunas	1004
Sobre como usar endereços em relatórios	1005
Combinando resultados de vários relatórios usando operações definidas	1005
Etapa 2: Criar layouts	1007
Adicionando títulos aos resultados	1009
Adicionando tabelas aos resultados	1010
Mostrando resultados em gráficos	1012
Mostrando resultados em tabelas dinâmicas	1026
Mostrando os resultados como indicadores usando a exibição de indicador	1037
Mostrando filtros aplicados aos resultados	1042
Adicionando texto de marcação aos resultados	1043
Adicionando legendas a relatórios usando a exibição de legendas	1046
Permitindo que usuários alterem colunas nos relatórios	1047
Permitindo que os usuários selecionem uma exibição específica usando a exibição Exibir - Seletor	1048
Mostrando resultados em gráficos de funil	1049
Adicionando texto narrativo aos resultados	1050
Mostrando resultados nos letreiros digitais de rolagem	1053
Alertando os usuários para a inexistência de dados	1057
Etapa 3: Definir prompts (opcional)	1057
Adicionando prompts de filtro de coluna	1058
Adicionando prompts de imagem	1060
Etapa 4: Revisar relatórios	1062
Tornando públicos os relatórios personalizados	1063
Finalizando a análise	1063

Usando funções em análises	1064
Expressando literais	1065
Funções de agregação	1067
Funções de agregação contínua	1073
Funções de string	1077
Funções matemáticas	1085
Funções de data/hora de calendário	1092
Funções de conversão	1100
Funções do sistema	1101
Operadores	1101
Instruções Case	1102
Variáveis de sessão	1105
Sobre o desempenho do relatório	1107
Otimizando o desempenho	1108

15 Painéis 1115

Gerenciando painéis	1117
Criando painéis interativos	1118
Navegando pelo editor de painel	1119
Adicionando páginas a painéis interativos	1119
Adicionando e exibindo conteúdo em páginas do painel interativo	1120
Controlando a aparência das páginas do painel interativo	1121
Tornando a aparência do conteúdo condicionada às páginas do painel interativo	1123
Adicionando links de navegação guiada às páginas do painel interativo	1123
Adicionando links de texto e de imagem às páginas do painel interativo	1124
Adicionando exibições de pastas do catálogo de apresentações às páginas do painel interativo	1127
Adicionando conteúdo salvo no catálogo de apresentações às páginas do painel interativo	1128
Controlando como os resultados são exibidos quando usuários fazem drill-down nas páginas do painel interativo	1128

Editando as propriedades dos relatórios e dos prompts do painel interativo	1129
Aplicando formatação aos painéis interativos	1130
Renomeando os objetos do painel	1131
Excluindo objetos do painel	1132
Alterando as opções de impressão e PDF nos painéis interativos	1132
Alterando as propriedades dos painéis interativos	1133
Criando prompts para painéis interativos	1135
Alterando o nome ou a descrição de um painel interativo	1138
Exibindo painéis	1139
Sobre a navegação guiada nos painéis interativos	1139
Observações de uso nas áreas de assunto	1140

Índice 1141

1

Conceitos básicos

Bem-vindo ao Oracle CRM On Demand, a solução inteligente de gerenciamento de relacionamento do cliente que você acessa pela Web. O Oracle CRM On Demand ajuda você a gerenciar todas as informações de venda, atendimento ao cliente e marketing da sua empresa:

- Se você for um profissional de vendas, use o Oracle CRM On Demand para otimizar a eficiência de vendas analisando a estratégia de vendas, prevendo mais precisão e compartilhando informações críticas sobre vendas com a equipe.
- Se você for um representante do atendimento ao cliente, use o Oracle CRM On Demand para maximizar a satisfação do cliente e o desempenho do serviço rastreando contas, gerenciando solicitações de serviço, identificando vendas cruzadas e oportunidades de up-sell, e fornecendo soluções às consultas do cliente.
- Se você for um representante de marketing, use o Oracle CRM On Demand para aproveitar melhor seus esforços de marketing, gerando mais leads, atribuindo leads automaticamente e acompanhando resultados de campanha quantitativamente.
- Se você for um executivo, use o Oracle CRM On Demand para gerenciar todas as áreas do seu negócio, por meio de uma visão ampliada do panorama de vendas, da solução rápida de problemas críticos de negócios e da execução de análises complexas.

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

Calendário e atividades. Rastreia suas atividades, incluindo chamadas telefônicas, eventos e listas de tarefas.

Campanhas. Gerencia campanhas de marketing e gera oportunidades e leads qualificados.

Leads. Rastreia leads para novas oportunidades de venda e automatiza o processo de conversão de lead.

Contas. Rastreia empresas com as quais você faz negócios.

Contatos. Rastreia pessoas associadas às suas contas e oportunidades.

Oportunidades. Gerencia oportunidades que geram receita potencial.

Previsões. Gera previsões para a receita trimestral do projeto com base nas oportunidades existentes.

Solicitações de serviço. Gerencia solicitações do cliente por produtos ou serviços.

Parceiros. Rastreia empresas externas ou contatos em empresas que vendem ou fazem a manutenção de produtos da sua empresa (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Programas de parceria. Rastreia os requisitos e benefícios das empresas que fazem parte dos programas de parceria da sua empresa (Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition).

Soluções. Armazena respostas a perguntas comuns ou questões relacionadas a serviço.

Comunicação. Gerencia interações do cliente por meio do seu call center (Oracle Contact On Demand).

Relatórios. Gera uma variedade de relatórios, fornecendo mais de 250 análises distintas, como visibilidade do pipeline e eficácia de vendas.

Painel. Exibe uma série de gráficos e tabelas organizada em torno de suas principais áreas comerciais.

Além disso, soluções setoriais contêm estes tipos de registro:

Veículos. Rastreia o histórico de serviços e o histórico de vendas de veículos (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

Concessionárias. Rastreia associações com concessionárias (Oracle CRM On Demand Automotive Edition).

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

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

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

Famílias. Rastreia informações de um grupo de contatos relacionados (Oracle CRM On Demand Financial Services Edition).

Também é possível ver outros tipos de registro, dependendo das soluções setoriais que você tem implementadas.

OBSERVAÇÃO: Como o administrador da sua empresa pode renomear os tipos de registro padrão, talvez você veja diferentes rótulos de guia. Por exemplo, o administrador da sua empresa pode alterar "Contas" para "Empresas". O administrador da empresa também pode adicionar tipos de registro personalizados, conforme a necessidade.

O que fazer primeiro

O administrador da sua empresa provavelmente importou registros de contas, contatos, leads, etc. de toda a empresa. Siga estas instruções para se tornar um usuário ativo rapidamente:

- [Conectando-se como um novo usuário](#) (na página 23)
- [Atualizando seus detalhes pessoais](#) (consulte "[Atualizando suas informações pessoais](#)" na página 712)
- [Exibindo as guias](#) (consulte "[Exibindo suas guias](#)" na página 729)
- [Importando contatos](#) (consulte "[Importando seus contatos](#)" na página 227)
- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Localizando registros](#) (na página 45)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros às contas](#) (na página 206)

DICA: clique no link Ajuda em qualquer página para obter informações relacionadas a procedimentos, conceito e diretrizes específicos ao tipo de registro com o qual você está trabalhando. De qualquer janela Ajuda, é possível acessar a versão em PDF do conteúdo da ajuda, assim, você pode imprimir um intervalo de tópicos ou todo o conteúdo da ajuda.

Observação para novos usuários:

- Talvez você não veja dados nos relatórios nas primeiras 24 horas após se conectar, pois a maioria dos relatórios é atualizada à noite. Por exemplo, os relatórios nas páginas iniciais Contas, Contatos e Oportunidades não mostrarão dados antes desse período inicial.
- Talvez você não veja previsões porque os registros de previsão são gerados uma vez por semana, ou uma vez por mês. Ao gerar registros de previsão, o sistema verifica vários campos nos seus registros para determinar quais informações devem ser incluídas nos cálculos de previsão. Desse modo, os registros de previsão não aparecem até que o período especificado tenha transcorrido e existam dados a serem incluídos na previsão.

Sobre a execução de outros aplicativos

Outros aplicativos em execução em segundo plano podem interferir no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, os bloqueadores de pop-up podem travar seu mouse. Caso você note algum comportamento estranho, certifique-se de que estes aplicativos *não* estejam sendo executados:

- Verificadores de vírus
- Java Runtime Environments externos
- Bloqueadores de pop-up
- Barras de ferramentas externas para seu navegador

OBSERVAÇÃO: certifique-se de que as configurações do navegador permitam a execução de JavaScript e a exibição de caixas de diálogo pop-up.

Conectando-se como um novo usuário

Para se conectar como um novo usuário no Oracle CRM On Demand, é preciso ter uma URL para o Oracle CRM On Demand e uma senha temporária. O Oracle CRM On Demand envia essas informações a você por e-mail, em duas partes:

- O primeiro e-mail contém a URL temporária que você usa para acessar o Oracle CRM On Demand pela primeira vez.
- O segundo email contém sua senha temporária.

Dependendo de como o administrador da sua empresa configura a conta de usuário, o e-mail que contém a senha temporária também pode conter o ID de usuário.

OBSERVAÇÃO: seu ID de conexão do usuário é mostrado na página do Oracle CRM On Demand depois que você se conectar pela primeira vez. Embora você não precise do ID de usuário na primeira vez que se conecta ao Oracle CRM On Demand, é preciso tê-lo para acessar o Oracle CRM On Demand depois da primeira vez. Portanto, é recomendável que você anote o ID de conexão do usuário para uso futuro.

Na sua primeira conexão será solicitado que você configure várias questões de segurança. Anote as questões e respostas de segurança que você configurar. Se você esquecer a senha posteriormente, será necessário responder essas perguntas de segurança para redefinir sua senha. Para obter mais informações sobre como redefinir sua senha, consulte [Recuperando o ID de conexão do usuário ou redefinindo a senha](#) (consulte "Recuperando o ID de entrada do usuário ou redefinindo a senha" na página 132).

Você pode alterar as questões de segurança a qualquer momento no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Configurando questões de segurança](#) (consulte "[Configurando suas questões de segurança](#)" na página 726).

Para se conectar como um novo usuário

- 1 Clique na URL do Oracle CRM On Demand que você recebeu em um e-mail.
- 2 Na página de conexão, insira a senha temporária que você recebeu em um e-mail.
- 3 Anote o ID de conexão do usuário, que é mostrado no campo ID de conexão do usuário na página Atualização de senha.
- 4 Na página Atualização de senha, insira uma nova senha de sua escolha no campo Nova Senha e insira-a novamente no campo Verificar nova senha.

DICA: lembre-se de anotar sua senha para não precisar repetir essa tarefa.

- 5 Na página Minhas questões de segurança, selecione as perguntas que deseja usar como questões de segurança e insira a resposta para cada uma delas.

O número de questões de segurança que você deve configurar é determinado pelo administrador da sua empresa.

OBSERVAÇÃO: anote as questões e respostas de segurança que você configurar.

- 6 Salve suas questões de segurança.

Minha página inicial exibe as informações necessárias para começar a usar o Oracle CRM On Demand. As guias e os recursos que você vê, por padrão, dependem da função que o administrador da empresa lhe atribuiu.

OBSERVAÇÃO: enquanto estiver usando a seção Comunicações no Oracle CRM On Demand, se seu status for alterado para off-line devido a problemas de conexão de rede, sua sessão de conexão se reconectará automaticamente com o servidor do Oracle Contact On Demand quando o Oracle CRM On Demand detectar que a rede está operando novamente.

Sobre a interface

O Oracle CRM On Demand foi criado com base na interface de uma página da Web. Se você conhece bem a Web, a aparência da interface do usuário lhe será familiar.

Todas as páginas em Oracle CRM On Demand compartilham a mesma estrutura básica de interface. Você pode alterar a cor de fundo, a cor do hiperlink etc. selecionando um tema no perfil pessoal. Há vários temas predefinidos disponíveis, e o administrador da empresa também pode criar temas personalizados. Se você não selecionar um tema no perfil pessoal, o tema padrão da empresa será usado. Para obter mais informações sobre a escolha de um tema, consulte [Definindo o seu tema](#) (consulte "[Definindo seu tema](#)" na página 722).

DICA: no navegador do Internet Explorer, você obterá um melhor desempenho se desmarcar a caixa de seleção da opção Não salvar páginas criptografadas no disco. Se essa opção for selecionada, o código do JavaScript não será armazenado em cache, e seu download deverá ser feito toda vez. No Internet Explorer,

versão 6 e posterior, essa opção está disponível no menu Ferramentas. No menu Ferramentas, selecione Opções da Internet, Avançadas.

Barra de ação

O administrador da empresa atribui uma apresentação da barra de ação a cada função de usuário. Ele também pode tornar a barra de ação indisponível para sua função de usuário.

Se a barra de ação estiver disponível para sua função de usuário, ela será exibida no lado esquerdo de todas as páginas do Oracle CRM On Demand por padrão. É possível ocultar e mostrar a Barra de ação conforme necessário. Consulte [Mostrando ou ocultando a barra de ação](#) (na página 32) para obter mais informações.

A barra de ação pode conter algumas ou todas as seções a seguir:

■ Marketing On Demand

Se a empresa estiver configurada para usar o Oracle CRM On Demand Marketing, esta seção da barra Ação conterá um link no qual você pode clicar para iniciar o Oracle CRM On Demand Marketing. Oracle CRM On Demand Marketing é uma solução de marketing integrada para criar e automatizar programas de marketing. Ele oferece uma completa educação de leads. Ele usa leads de Oracle CRM On Demand e de origens externas. Ele é integrado a páginas da Web para educação de leads e atendimento de ofertas.

■ Message Center

A seção Message Center contém observações para você mesmo, observações recebidas de outros usuários e observações adicionadas aos registros nos quais você se inscreve. Para obter mais informações sobre o Message Center, consulte [Trabalhando com o Message Center](#) (na página 35).

O Message Center aparecerá somente se o perfil da empresa tiver o Message Center ativado.

■ Pesquisar

A seção Pesquisar permite encontrar registros existentes. Por exemplo, você pode realizar uma pesquisa para determinar se um registro existe, antes de criar um, reduzindo, assim, a duplicação de registros. Para obter instruções sobre como usar a seção Pesquisa, consulte [Procurando registros na barra Ação](#) (na página 57).

■ Ferramentas de comunicação

Se sua empresa usa o Oracle Contact On Demand, o aplicativo de call center, use as seções Ferramentas de comunicação e Controles de voz na Barra de ação para executar tarefas no Oracle Contact On Demand.

■ Criar

A seção Criar contém uma lista de links para tipos de registro. Quando você clica em um link, um formulário é aberto, permitindo adicionar rapidamente um novo registro. O formulário funciona independentemente das principais páginas da Web, assim, você não perderá seu lugar no aplicativo.

Por exemplo, você pode criar uma oportunidade na seção Criar da barra de ação enquanto atualiza informações em uma conta na seção principal da página do Oracle CRM On Demand. Quando você clica no link Oportunidade na seção de criação da barra de ação, um formulário é aberto. Você pode especificar no formulário as informações necessárias sobre a oportunidade e salvar o registro. A nova oportunidade é salva no banco de dados, e você pode continuar atualizando as informações da conta.

Para obter instruções sobre o uso da seção Criar, consulte [Criando registros](#) (na página 42).

■ Exibidos recentemente

A seção Exibidos recentemente lista os 10 últimos registros recentemente exibidos, editados ou criados, incluindo registros de sessões anteriores. Fazer drill-down na página Detalhes de um registro aciona a inclusão desse registro na seção Exibidos recentemente. O nome do registro aparece na lista como um link juntamente com um ícone que corresponde ao tipo do registro.

Esse recurso permite acessar facilmente seus registros ativos. Se você excluir um registro, ele será removido da lista Exibidos recentemente. Se outro usuário excluir um registro, ele permanecerá na lista Exibidos recentemente e, se você selecionar o link, uma mensagem será exibida informando que o link não existe mais.

■ Registros favoritos

Esta seção mostra os registros que você marcou como favoritos. O nome do registro é exibido na lista como um link juntamente com um ícone correspondente ao tipo de registro. Este recurso permite acessar rapidamente os registros que você utiliza mais frequentemente. A seção Registros favoritos na barra de ação pode exibir até 10 registros de uma só vez. Você pode exibir uma lista completa de seus favoritos clicando no link Exibir lista completa. Quando você clica no link Exibir lista completa, a página Registros favoritos é aberta, e você pode gerenciar seus registros favoritos. Você pode ter, no máximo, 100 registros nos favoritos. Para obter mais informações sobre a página Registros favoritos, consulte [Página Registros favoritos](#) (na página 81).

■ Listas favoritas

Esta seção mostra as listas que você marcou como favoritas. O nome da lista é exibido na lista como um link juntamente com um ícone correspondente ao tipo de registro. Este recurso permite acessar rapidamente as listas que você utiliza mais frequentemente. A seção Listas favoritas na barra de ação pode exibir até 10 listas de uma só vez. Você pode exibir uma lista completa de seus favoritos clicando no link Exibir lista completa. Quando você clica no link Exibir lista completa, a página Listas favoritas é aberta, e você pode gerenciar suas listas favoritas. Você pode ter, no máximo, 100 listas nos favoritos. Para obter mais informações sobre a página Listas favoritas, consulte [Página Listas favoritas](#) (na página 95).

DICA: é possível adicionar listas às suas listas favoritas clicando no ícone Adicionar aos Favoritos, que é exibido perto do nome da lista na página Gerenciar listas e na barra de título da própria página da lista.

■ Calendário

Essa seção contém um calendário com a data atual destacada. Quando você clica em uma data no calendário, a página Calendário diário é exibida para essa data. A seção de calendário não aparece por padrão, mas você pode adicioná-la à Barra de ação das suas informações pessoais - apresentação. Para editar a Barra de ação nas suas informações pessoais - apresentação, clique no link global Minha configuração, clique em Informações pessoais - Apresentação e clique em Apresentação de barra de ação.

■ Applets da web personalizados

O administrador da sua empresa pode criar applets da Web que podem ser adicionados à barra de Ação para exibir o conteúdo da Web HTML (por exemplo, pesquisa, vídeos) e feeds RSS. Para obter mais informações sobre como personalizar Applets da Web, consulte Como personalizar applets da Web.

É possível expandir ou contrair as seções na barra de ação. Para contrair uma seção, clique no ícone de subtração (-) e para expandi-la, clique no ícone de adição (+).

As configurações da barra de ação são mantidas quando você navega pelo Oracle CRM On Demand. Elas são mantidas mesmo quando você oculta a barra de ação e continuam disponíveis quando você exibe a barra de ação novamente.

Se a função do usuário tiver o privilégio adequado, você pode alterar a apresentação de sua barra de Ação através do link global Minha configuração. Você pode exibir ou ocultar qualquer uma das seções da barra de Ação, incluindo applets da Web, que o administrador da empresa disponibilizou na apresentação de barra de Ação de sua função do usuário. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da barra de ação](#) (consulte "[Alterando a apresentação de sua barra de ação](#)" na página 732).

Guias

No topo de cada página há guias para os principais tipos de registro. Clique em uma guia para ir até a Página inicial do respectivo tipo de registro. Por exemplo, ao clicar na guia Contatos, você vai para a Página inicial de contatos.

O número de guias que você vê depende do tamanho e da resolução da janela do navegador e de quantas guias há na apresentação de guias. Se houver mais guias na apresentação do que cabe na página da janela do navegador, uma seta será exibida próxima à guia na extrema direita. Clique nessa seta para abrir uma lista na qual é possível selecionar qualquer guia que esteja na sua apresentação de guias, mas que não está visível atualmente.

OBSERVAÇÃO: se a janela do navegador apresentar menos de 1024 pixels de largura e algumas de suas guias disponíveis não estiverem visíveis, uma barra de rolagem aparecerá na parte inferior da página, permitindo rolar até a seta que abre a lista de guias disponíveis.

Para saber mais sobre a apresentação de guias, consulte [Exibindo as guias](#). (consulte "[Exibindo suas guias](#)" na página 729)

Seções

Cada página contém áreas denominadas seções. Essas seções agrupam informações relevantes para os tipos de registros com os quais você está trabalhando.

Por exemplo, a Página inicial de contas mostra seções para Listas de contas, Tarefas de contas, Contas recém-modificadas e o Gráfico de análise de contas.

Uma seção pode conter os seguintes tipos de informação:

- **Listas.** Mostra registros em linhas.
- **Formulários.** Mostra campos para os registros em um formulário.
- **Gráficos.** Mostra informações em uma variedade de gráficos.

Nas páginas de detalhes, é possível expandir ou contrair todo o formulário, bem como as seções individuais do formulário. Isso é útil para evitar uma rolagem muito grande e para ocultar informações nas quais você não tem interesse. Para contrair um formulário ou uma seção, clique no ícone de menos (-). Para expandir uma seção ou um formulário, clique no ícone de mais (+). Os botões em cada seção ficam visíveis mesmo quando a seção está recolhida. O estado expandido ou recolhido se mantém entre as sessões.

As páginas de lista e de edição não têm essa funcionalidade de expansão e recolhimento.

Mensagens de erro e texto de ajuda na tela

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



O texto de ajuda na tela é indicado pelo seguinte ícone:



Links globais

Cada página no Oracle CRM On Demand tem uma série de links na parte superior. Esta tabela descreve a ação que ocorre quando você clica em cada link:

O clique neste link	Prodiz este efeito
Treinamento e suporte	<p>Abre a Página inicial de treinamento e suporte, que fornece acesso a uma variedade de recursos de treinamento e suporte, incluindo o agendamento de Webinars gratuitos do Oracle CRM On Demand e outros cursos de treinamento.</p> <p>Nessa página, é possível criar uma solicitação de serviço. Verifique se você tem as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Qualquer mensagem de erro exibida na janela■ Uma descrição do problema, incluindo as etapas que estavam sendo executadas quando ocorreu o erro
Administração	<p>Abre as páginas onde os administradores podem personalizar o aplicativo. Aparece somente para os usuários que receberam uma função com privilégios administrativos.</p>
Minha configuração	<p>Abre a Página inicial de informações pessoais, onde você pode atualizar seu perfil pessoal e editar a apresentação da página.</p>
Itens excluídos	<p>Abre a página Itens excluídos, onde você pode exibir e restaurar a maioria dos itens excluídos até 30 dias após a exclusão.</p>
Ajuda	<p>Abre a ajuda on-line no tópico principal, exibe o índice e mostra a guia Pesquisar para localizar informações nos arquivos de ajuda. Em qualquer janela de ajuda, é possível acessar a versão em PDF do conteúdo da ajuda, que permite imprimir um intervalo de tópicos ou todo o conteúdo da ajuda.</p>
Desconectar	<p>Sai do Oracle CRM On Demand.</p>

Links adicionais

Cada página também contém vários links que aparecem à direita do nome da página. Esta tabela descreve a ação que ocorre quando você clica em cada um deles.

O clique neste link	Produz este efeito
Editar apresentação	(Somente Páginas iniciais e Detalhes). Abre a página Editar apresentação, onde é possível adicionar, reorganizar ou ocultar seções da página que está sendo exibida.
Ajuda	Abre um tópico de ajuda on-line específico a respectiva página ou procedimento.
Versão para impressão	Abre uma página à parte, onde você pode imprimir os dados da página. O link Versão para impressão está disponível em todas as páginas, exceto as páginas Editar.

Visão geral de página por página do Oracle CRM On Demand

O Oracle CRM On Demand fornece várias páginas da Web para cada tipo de registro (Contas, Contatos, etc.).

Páginas iniciais

A maioria das Páginas iniciais mostra tarefas relacionadas aos tipos de registro que correspondem a essa página, como Contas - Tarefas relacionadas. Geralmente, elas também mostram listas filtradas que foram definidas pelo administrador da sua empresa, bem como um gráfico analítico relevante ao seu trabalho. As páginas iniciais também podem conter widgets da Web, RSS feeds e outros conteúdos da Web, dependendo do que o administrador da sua empresa tiver configurado.

Na Página inicial, é possível fazer drill-down em outras páginas para gerenciar os vários tipos de informação, conforme a necessidade.

Páginas Lista

As páginas Lista mostram o subconjunto de registros de acordo com a lista que você seleciona na Página inicial. Nas páginas Lista, você pode:

- Revisar vários registros de uma vez.
- Encontrar um registro a ser revisado, excluído ou atualizado.
- Atualizar os campos na página Lista em linha.
- Criar novos registros.
- Adicionar a lista à seção Listas favoritas na Barra de ação.

Além disso, você pode usar o menu no nível de registro ao lado do nome de cada registro para realizar várias ações nos registros listados, inclusive algumas ou todas as seguintes:

- Abrir a página Editar do registro (selecione a opção Editar), onde é possível editar todos os campos do registro.

- Criar um novo registro copiando o registro existente. O administrador da sua empresa determina quais valores de campo serão automaticamente copiados no novo registro.
- Excluir um registro.

Páginas Gerenciar listas

As páginas Gerenciar listas mostram as listas filtradas padrão e as listas que você criou para seu próprio uso ou que seu gerente criou para uso dos funcionários. Nas páginas Gerenciar listas, você pode:

- Excluir uma lista.
- Revisar a lista inteira de listas filtradas.
- Editar uma lista que você ou seus gerentes criaram ou iniciar o processo para criar outra lista filtrada.
- Selecionar listas para adicionar à seção Listas favoritas na Barra de ação.

Páginas Detalhes

A página Detalhes mostra as informações de um registro. A seção na parte superior da página exibe os campos do registro. Se a edição em linha estiver ativada, você poderá atualizar esses campos em linha.

Na parte inferior da página Detalhes de um registro, você pode acessar seções de informações relacionadas que contenham listas de registros vinculados ao registro principal. Dependendo da configuração, as seções de informações relacionadas são exibidas como listas ou guias. A lista de registros vinculados de cada lista de informações relacionadas na página Detalhes mostra até cinco registros de um único tipo. Nas listas de registros vinculados, você pode fazer algumas ou todas as ações a seguir, dependendo do tipo de registro e das configurações do nível de acesso para o tipo de registro:

- Abra a lista completa de registros relacionados de um determinado tipo de registro.
- Vincule registros adicionais ao registro principal.
- Crie novos registros que sejam vinculados ao registro principal.
- Revisar registros já vinculados.
- Edite alguns dos campos nos registros vinculados ao registro principal se a edição em linha estiver ativada.

Se as seções de informações relacionadas forem exibidas como guias e houver mais guias disponíveis do que as que podem caber na página na janela do navegador, você poderá clicar nas setas à direita e à esquerda das guias para percorrê-las.

Se a função de usuário tiver o privilégio Personalizar formato de exibição de informações relacionadas, você poderá optar por mostrar as seções de informações relacionadas como listas ou guias definindo a opção Formato de informações relacionadas no perfil pessoal. Se a opção Formato de informações relacionadas no perfil pessoal estiver em branco, será usada a configuração padrão da função de usuário. Se a opção Formato de informações relacionadas na função de usuário estiver em branco, será usada a configuração padrão da empresa.

Usando a exibição superior para mostrar seções de informações relacionadas

A *exibição superior* é uma lista de links para as seções de informações relacionadas da página. A exibição superior também pode estar disponível na parte inferior da janela do navegador. Para que a exibição superior esteja disponível, a funcionalidade da exibição superior deve estar ativada. Você pode ativar ou desativar a exibição superior definindo a opção Exibição superior no perfil pessoal. Se a opção Exibição superior no perfil pessoal estiver em branco, será usada a configuração padrão da empresa. O procedimento a seguir descreve como usar a exibição superior.

Para usar a exibição superior a fim de mostrar seções de informações relacionadas

- Realize uma ou mais das seguintes ações:
 - Vá até as listas ou as guias de informações relacionadas, sem que seja necessário rolar a página para baixo, clicando nos links da exibição.
 - Recolha a exibição superior clicando no sinal de subtração (-) da exibição.
 - Expanda a exibição novamente, clicando no sinal de adição (+).

A configuração recolhida ou expandida na exibição superior é mantida para todos os tipos de registro até alterá-la novamente, mesmo se sair do Oracle CRM On Demand e você refizer login.

OBSERVAÇÃO: Para obter informações sobre como alterar a opção Formato de informações relacionadas e a opção Exibição superior no perfil pessoal, consulte [Atualizando os detalhes pessoais](#) (consulte "[Atualizando suas informações pessoais](#)" na página 712).

Tarefas que você pode realizar nas páginas detalhadas

Nas páginas Detalhes, você também pode fazer o seguinte:

- Criar um novo registro copiando o registro existente (para a maioria dos tipos de registro). O administrador da sua empresa determina quais valores de campo serão automaticamente copiados no novo registro.
- Expandir e contrair as seções nas páginas Detalhes, conforme a necessidade. Essas configurações são mantidas até que você as altere novamente, mesmo que você saia do Oracle CRM On Demand e entre novamente.
- Clicar em um ícone na página Detalhes para adicionar o registro à seção Registros favoritos na Barra de ação.
- Clicar no ícone Observação para adicionar observações ou exibir observações de outros usuários.
- Enviar uma observação para outro usuário movendo o cursor sobre o nome do usuário. Consulte [Enviando observações a outros usuários](#) (consulte "[Enviando observações para outros usuários](#)" na página 108).

Os detalhes da página também podem conter applets da Web personalizados configurados pelo administrador da empresa. Eles são usados para incorporar widgets da Web, feeds de RSS e outro conteúdo da Web na página. Para obter mais informações, consulte [Como personalizar applets da Web](#).

Páginas Editar

As páginas Editar mostram os campos de um registro no formato editável. Você pode usar essas páginas para atualizar as informações do registro. Os campos de registro nas páginas Editar são idênticos à parte superior das páginas Detalhes.

Tanto as páginas Editar quanto as páginas Detalhes podem conter campos de link da Web personalizados. Para um link da Web específico, o administrador pode especificar se ele aparecerá na página Editar, na página Detalhes, ou em ambas, conforme descrito em Configurando links da Web.

Mostrando ou ocultando a Barra de ação

Se a Barra de ação estiver disponível para a função de usuário, ela será exibida no lado esquerdo das páginas do Oracle CRM On Demand sempre que você se conectar ao Oracle CRM On Demand. Durante a sessão no Oracle CRM On Demand, é possível ocultar e mostrar a Barra de ação conforme necessário.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa atribui uma apresentação de barra de ação a cada função de usuário. Ele também pode tornar a barra de ação indisponível para sua função de usuário. Se a Barra de ação estiver indisponível para a função de usuário, você não poderá mostrá-la.

Os procedimentos a seguir descrevem como ocultar ou mostrar a Barra de ação.

Para ocultar a Barra de ação

- Clique no espaço entre a Barra de ação e a seção principal da página.

DICA: quando o ponteiro estiver sobre o espaço entre a Barra de ação e a seção principal da página, a cor do espaço mudará e a dica de ferramenta Ocultar barra de ação será exibida.

Para mostrar a Barra de ação

- Clique no espaço à esquerda da página.

DICA: quando o ponteiro estiver sobre o espaço à esquerda da página, a cor do espaço mudará e a dica de ferramenta Mostrar barra de ação será exibida.

Minha página inicial

Na Minha página inicial, é possível revisar as informações do seu dia de trabalho. Você pode:

- Verificar seus compromissos na seção Calendário de hoje.
- Revisar os alertas de tempo que informam sobre os prazos, como envio de previsões, na seção Alertas. Os alertas são configurados pelo administrador da empresa.
- Verifique a lista de tarefas abertas, classificadas pelo prazo e por prioridade (seta para cima para 1-Alta, sem seta para 2-Média, seta para baixo para 3-Baixa), na seção Tarefas abertas.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

- revise os registros criados recentemente ou modificados recentemente.

No aplicativo padrão, a seção Leads recém-criados exibe os leads que foram criados mais recentemente. Você ou o administrador da sua empresa podem personalizar Minha página inicial para exibir outros tipos de registro.

- Revisar uma análise relevante para você.

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas na Minha página inicial, dependendo de como o administrador da sua empresa configurou Minha página inicial. No aplicativo padrão, Minha página inicial mostra uma análise da qualidade das suas oportunidades para o trimestre atual (Qualidade do pipeline para o trimestre atual).

- Exibir widgets a Web, RSS feeds e outros conteúdos da Web.

Dependendo do que o administrador da empresa configurou e do que está incluído na apresentação da sua página, você pode exibir conteúdo da Web incorporado na Minha página inicial. Esse conteúdo da Web pode incluir widgets da Web, como mapas do Google ou vídeos corporativos e RSS feeds. Para obter mais informações sobre como o conteúdo da Web externo é configurado, consulte Sobre applets Web personalizados.

O administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Minha página inicial. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

A tabela a seguir fornece instruções para tarefas comuns que podem ser executadas na Minha página inicial.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Alertas	
Exibir todos os alertas	Na seção Alertas, clique no link Exibir lista completa. A página Alertas é aberta.
Exibir um alerta	Na seção Alertas, clique no link do alerta. A página Alerta é aberta com informações adicionais sobre o alerta.
Compromissos	
Criar um compromisso	Na seção Calendário de hoje, clique em Novo. Na página Compromisso - Edição, digite as informações necessárias e salve o registro.
Revisar um registro de compromisso	Na seção Calendário de hoje, clique no link Assunto do compromisso que deseja revisar. A página Compromisso - Detalhe é exibida.
Revisar compromissos desse mês	Na barra de título Calendário de hoje, clique no ícone 31. O Calendário é aberto com a programação do mês.
Revisar os compromissos dessa semana	Na barra de título Calendário de hoje, clique no ícone 7. O Calendário é aberto com a programação da semana.
Revisar compromissos de hoje	Na seção Calendário de hoje, clique no link Exibir calendário ou no ícone 1. O Calendário é aberto com seus compromissos de hoje.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Apresentação	
Alterar a apresentação da Minha página inicial	Para alterar as informações que aparecem em duas seções da Minha página inicial, clique em Editar apresentação, e clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
Registros	
OBSERVAÇÃO: no aplicativo padrão, a seção Leads recém-criados exibe os leads que foram criados mais recentemente. Você ou o administrador da empresa podem personalizar Minha página inicial para exibir outros tipos de registro, por exemplo, Contas recém-modificadas.	
Criar um registro	Na barra de título da seção que exibe registros, clique em Novo. Na página Editar, digite as informações necessárias e salve o registro.
Revisar um registro	Na seção que exibe registros, clique no link do registro que deseja revisar. A página Detalhes do registro é aberta.
Revisar uma lista de registros	Na seção que exibe registros, clique em Exibir lista completa. A página Lista de registros é aberta.
Relatórios	
Fatiar o gráfico por outra categoria	Dependendo da análise que aparece, talvez você possa clicar na lista suspensa e alterar a seleção. O gráfico e a tabela mostram os dados categorizados pela sua seleção. No aplicativo padrão, é possível fazer isso com a Quantidade de pipeline para o trimestre atual.
Exibir os registros que englobam um segmento no gráfico ou na tabela	Dependendo da análise que aparece, talvez você possa fazer drill-down em um segmento ou link para exibir os registros que englobam essa categoria. No aplicativo padrão, é possível fazer isso com a seção Quantidade de pipeline para o trimestre atual.
Tarefas	
Criar uma tarefa	Na seção Tarefas abertas, clique em Novo. Na página Tarefa - Edição, digite as informações necessárias e salve o registro.
Revisar um registro de tarefa	Na seção Tarefas abertas, clique no link Assunto da tarefa que deseja revisar. A página Tarefa - Detalhe é exibida.

Revisando seus alertas

Os alertas de toda a empresa aparecem na Minha página inicial. Os administradores da empresa usam alertas para transmitir informações para toda a empresa, como avisos de reunião e alterações na política. Se você for um representante de vendas cujas informações estão incluídas nas previsões de vendas da empresa, você também receberá um alerta quando a previsão for gerada.

Para revisar seus alertas

- 1 Clique na guia Página inicial.
- 2 Na seção Alertas, você pode:
 - Clicar no link do alerta que deseja revisar, se ele estiver sendo exibido no momento na Minha página inicial.

A página Alertas é aberta com informações adicionais sobre o respectivo alerta.
 - Clicar no link Exibir lista completa.

Na página Alertas (Lista) que é aberta, você pode selecionar um alerta, selecionar uma opção na lista suspensa para limitar os tipos de registros de alertas exibidos ou criar sua própria lista filtrada de alertas.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Campos de Alerta
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

Trabalhando com o Message Center

O Message Center na Barra de ação permite gerenciar observações próprias, de outros usuários e sobre registros, tudo isso em um só lugar. Dessa forma, o Message Center favorece uma comunicação e uma colaboração mais efetivas dentro do Oracle CRM On Demand.

O Message Center pode conter:

- **Observações criadas para você mesmo.** Você pode criar observações para si mesmo no Message Center. Isso é útil para registrar ações que você deseja acompanhar ou informações que deseja consultar mais tarde. Essas observações privadas são indicadas por um ícone de chave.
- **Observações sobre registros subscritos por você.** Em tipos de registro compatíveis com o recurso de observações, é possível acompanhar as conversas sobre um determinado registro, navegando até a página Detalhes e subscrevendo observações novas adicionadas ao registro. Em seguida, você obterá uma cópia de todas essas observações no Message Center, além de responder ao registro no Message Center. Você só obtém uma cópia das observações novas adicionadas ao registro; não observações sobre outras alterações feitas no registro.

- **Observações enviadas para você por outros usuários.** Outro usuário pode clicar no ícone de observação próximo ao seu nome em uma página no aplicativo e enviar uma observação para você. As observações enviadas para você dessa forma são indicadas por um ícone que mostra duas pessoas.

O Message Center contém um ícone de observação (tachinha), e o número de novas mensagens é exibido próximo ao ícone de observação.

Quando você clica no ícone de observação no Message Center, a lista de observações é exibida. Para cada observação, o nome do usuário que a criou é exibido, além do assunto ou da primeira parte do texto, se não houver nenhum assunto. A data da observação é exibida ou, se ela for de hoje, a hora.

Na lista de observações, você pode fazer o seguinte:

Para fazer isto	Siga estas etapas
Exibir uma observação	Role até a observação. Se a observação estiver vinculada a um registro assinado por você, você poderá fazer drill-down no registro a partir do link na observação.
Criar uma nova observação	Clique em Nova observação. Digite um assunto na primeira linha, se necessário, digite a observação e clique em Salvar. O assunto é opcional; se você não fornecer um assunto, os primeiros caracteres do texto do nó serão copiados para a linha de assunto.
Responder a uma observação	Role até a observação obrigatória, clique em Responder e digite a observação. Quando você clicar em Salvar, a resposta será enviada para o Message Center do usuário que enviou a observação. Se você selecionar Enviar, a resposta será enviada para a página Detalhes correspondente a todos os usuários que subscreveram o registro.
Excluir uma observação	Role até a observação obrigatória e clique em Excluir. Essa ação exclui a cópia da observação do Message Center, mas não exclui a observação real na página Detalhes do registro.
Exibir detalhes do usuário que enviou uma observação	Role até a observação obrigatória e clique no nome do usuário. A página Usuário - Detalhes do usuário é exibida.

Você pode incorporar o Message Center como um widget da Web em outros aplicativos. Para obter mais informações, consulte [Incorporando um widget do Message Center](#) (consulte "[Incorporando um widget de Message Center](#)" na página 738).

Quando o Message Center for incorporado como um widget da Web, você poderá clicar no botão Atualizar para atualizar o Message Center com as mensagens mais recentes do Oracle CRM On Demand.

Trabalhando com applets de feeds RSS

No Oracle CRM On Demand, você pode usar applets de feeds RSS para assinar conteúdo atualizado com frequência no qual você tenha interesse, como entradas de blog, títulos de notícias ou podcasts. Esse conteúdo pode, por exemplo, suplementar as informações do CRM com informações de veículos de comunicação assinados por você. Você pode ter notícias do mercado gerais exibidas na página inicial, além de notícias e informações que sejam específicas para os empregadores do cliente na página Detalhes do contato.

O Oracle CRM On Demand tem um leitor de feeds interno no aplicativo, que agrega conteúdo para que você jamais tenha de sair do aplicativo. Por exemplo, em vez de ter de visitar outros sites para obter notícias do mercado, as informações são entregues dentro do Oracle CRM On Demand. Além de agregar conteúdo, o leitor de feeds pode aceitar os parâmetros do usuário e do campo de registro.

Os applets de feeds RSS formam um tipo de applet da Web personalizado, criado pelo administrador da empresa, no qual a URL de um feed RSS é especificada. Dessa forma, os applets de feeds RSS podem aparecer nos seguintes locais:

- Minha página inicial
- Páginas iniciais do tipo de registro
- Páginas Detalhes do tipo de registro
- A Barra de ação

Para obter mais informações sobre applets Web personalizados, consulte [Sobre applets Web personalizados](#).

Você deverá adicionar o applet à apresentação da página inicial, à apresentação de página de detalhes ou à apresentação da barra de ação, se ele ainda não aparecer na página ou na Barra de ação.

O administrador da empresa pode especificar que um applet de feeds RSS é configurável. Se for esse o caso, um link Configurar será exibido com o applet, e você poderá alterar o nome do applet e a URL associada ao applet para que um feed RSS diferente seja exibido. Se um applet de feeds RSS não for configurável, o link Configurar não será exibido.

O administrador da empresa só tornará alguns applets de feeds RSS configuráveis.

Se o administrador da empresa excluir um applet de feeds RSS, as versões personalizadas do applet também serão excluídas do aplicativo. Por exemplo, se um usuário tiver um applet de feeds de notícias da CNN na página inicial e outro usuário configurá-lo para feeds de notícias da NBC em sua página inicial, ambos os usuários perderão o acesso aos feeds do applet se o applet de feeds RSS original for excluído.

Para configurar um applet de feeds RSS

- 1** Clique no link Configurar.
- 2** No campo Nome, digite um nome apropriado para o applet.
- 3** No campo URL, edite a URL conforme necessário.
- 4** Clique em Salvar.

O feed é atualizado com dados da URL configurada.

Observação: você pode clicar em [Usar padrão](#) para retornar à URL conforme a definição do administrador da empresa.

Trabalhando com registros

Este tópico descreve os seguintes procedimentos em comum para trabalhar com registros:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Localizando registros](#) (na página 45)
- [Visualizando registros](#) (na página 68)
- [Atualizando detalhes dos registros](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Atualizando registros vinculados nos registros principais](#) (consulte "[Atualizando registros vinculados de registros principais](#)" na página 79)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Criando e refinando listas](#) (na página 87)
- [Exportando registros nas listas](#) (consulte "[Exportando registros em listas](#)" na página 96)
- [Transferindo a propriedade de registros](#) (na página 98)
- [Compartilhando registros \(Equipes\)](#) (na página 99)
- [Alterando o livro personalizado principal em um registro](#) (na página 101)
- [Atualizando grupos de registros](#) (na página 101)
- [Mesclando registros](#) (na página 103)
- [Adicionando observações](#) (na página 104)
- [Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "[Anexando arquivos e URLs aos registros](#)" na página 111)
- [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 118)
- [Imprimindo informações que aparecem nas páginas](#) (na página 130)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Ferramentas de importação e exportação
- [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#)" na página 38)

Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro

O acesso a dados em Oracle CRM On Demand é determinado por determinados componentes de controle de acesso associados à função de usuário em Oracle CRM On Demand, da seguinte forma:

- **Privilégios.** Você poderá acessar determinados dados de negócios ou administrativos se a função de usuário receber o privilégio para esses dados. Por exemplo, se a função de usuário tiver o privilégio Gerenciar regras de fluxo de trabalho, você poderá acessar todos os dados de configuração do fluxo de trabalho.

- **Acesso do tipo de registro e perfis de acesso.** Para acessar registros de um determinado tipo de registro, a função de usuário e os perfis de acesso devem ter as configurações apropriadas, da seguinte forma:
 - Para tipos de registro detalhados, o acesso ao tipo de registro deve ser concedido à função de usuário. Por exemplo, para acessar qualquer registro de conta, a função de usuário deve receber acesso ao tipo de registro Conta.
 - O perfil de acesso deve permitir o acesso ao tipo de registro. Os perfis de acesso também controlam quais operações você pode realizar nos dados que pode acessar. Por exemplo, o perfil de acesso do proprietário poderia conceder a você direitos de edição para registros de conta próprios, e o perfil de acesso padrão poderia conceder a você direitos somente leitura registros de conta exibidos por meio do acesso compartilhado, mas não próprio.
- OBSERVAÇÃO:** Os perfis de acesso também são usados em vários mecanismos de compartilhamento de registros, explicados na próxima seção.

Mecanismos para compartilhamento de registros

Os usuários podem compartilhar registros por meio dos seguintes mecanismos para compartilhamento de registros:

- **A hierarquia do relatório da empresa.** Por exemplo, um gerente pode ver os registros de um subordinado.
- **Delegação do usuário.** Por exemplo, um usuário pode delegar o acesso a outro usuário que talvez esteja na mesma hierarquia de relatório.
- **Associação de livro personalizado.** Por exemplo, um grupo diversificado de usuários pode receber acesso a um conjunto de registros associados a um livro personalizado chamado *Bons acordos*.
- **Associação da equipe.** Por exemplo, o proprietário de um registro de conta pode compartilhar a conta com um conjunto de usuários segundo seu próprio critério.
- **Associação do grupo.** Um *grupo* é uma equipe predefinida de usuários. Por exemplo, se um usuário membro de um grupo se tornar o proprietário de um registro de conta, todos os outros membros do mesmo grupo também serão adicionados à equipe da conta. Para obter mais informações sobre grupos, consulte Gerenciamento de grupos.

OBSERVAÇÃO: O compartilhamento de dados por meio de livros personalizados é o método mais eficiente de compartilhar dados para grandes empresas nas quais os usuários compartilham mais de um milhão de registros.

Modos de propriedade de registro

Para a maioria dos tipos de registro compatíveis com livros personalizados, o administrador da empresa pode configurar a propriedade do registro para o tipo no modo de usuário, no modo de livro ou no modo misto. Dependendo das políticas da empresa e dos modos de propriedade configurados para os tipos de registro, você pode ter registros diretamente, acessar registros por meio dos mecanismos para compartilhamento de registros ou uma combinação de ambos. Os modos de propriedade de registro são os seguintes:

- **Modo de usuário.** Quando um tipo de registro é configurado no modo de usuário, cada registro desse tipo deve ter um proprietário atribuído. Um usuário é proprietário de um registro quando está associado

ao campo Proprietário do registro. Se o campo Livro estiver disponível na página detalhada do registro, o campo Livro exibirá o livro do usuário associado ao proprietário.

- **Modo de livro.** Quando um tipo de registro é configurado no modo de livro, os registros desse tipo não têm proprietários atribuídos. Em vez disso, cada registro deve ter um livro personalizado principal associado. A associação de um livro personalizado principal a um registro não significa que o livro personalizado tem o registro, porque um livro personalizado é um mecanismo para compartilhar registros. A associação de um livro personalizado principal a um registro indica apenas que o registro pertence principalmente a um livro personalizado e não a um determinado usuário. O modo de livro é útil em relatórios nos quais você deseja indicar que um registro pertence a um determinado livro personalizado para que ele não seja contado várias vezes caso o registro também seja compartilhado com outros livros.
- **Modo misto.** Quando um tipo de registro é configurado no modo misto, um registro desse tipo pode ser configurado em qualquer uma das seguintes maneiras:
 - O registro pode ser configurado sem um proprietário ou um livro personalizado principal associado.
 - O registro pode ter um proprietário atribuído.
 - O registro pode ter um livro personalizado principal associado.

Para tipos de registro não compatíveis com livros personalizados, mas que exijam um proprietário, apenas o modo de usuário da propriedade de registro é compatível.

Em qualquer modo de propriedade de registro, um registro não pode ter um proprietário atribuído e um livro personalizado principal associado. No entanto, em nenhum dos modos de propriedade, você poderá atribuir livros personalizados adicionais a um registro se o tipo de registro for compatível com livros personalizados.

Se o campo Livro estiver presente em uma página Detalhe do registro, o campo poderá mostrar o nome de um livro de usuário ou um livro personalizado principal para o registro, ou o campo poderá estar em branco, da seguinte forma:

- Se o registro for de um usuário, o campo Livro mostrará o nome do livro do usuário para o proprietário do registro.
- Se o registro não for de um usuário, o campo Livro poderá mostrar um livro personalizado principal para o registro, ou o campo poderá estar em branco.

O administrador da empresa configura o modo de propriedade de registro tornando determinados campos obrigatórios para o tipo de registro. O administrador da empresa pode alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro. Para obter informações sobre como configurar modos de propriedade de registro, consulte Configurando modos de propriedade de registro.

O que acontece quando o modo de propriedade de registro é alterado para um tipo de registro?

Quando o modo de propriedade de registro para um tipo de registro passa de um modo para outro, acontece o seguinte:

- Ao criar um novo registro desse tipo, você talvez precise selecionar um proprietário para o registro ou associar um livro principal ao novo registro, dependendo do novo modo de propriedade.
- Se for o primeiro usuário a atualizar um registro depois do modo de propriedade ser alterado, você talvez precisará selecionar um proprietário ou um livro principal para o registro antes de salvar as alterações, dependendo do modo de propriedade. A tabela a seguir mostra o comportamento em cada circunstância.

Modo anterior	Modo novo	Comportamento
Modo de usuário	Modo de livro	Você deve selecionar um livro personalizado principal no campo Livro.
Modo de usuário	Modo misto	Você pode selecionar um proprietário no campo Proprietário ou um livro personalizado principal no campo Livro, mas não selecionar ambos.
Modo de livro	Modo de usuário	Você deve selecionar um usuário no campo Proprietário.
Modo de livro	Modo misto	Você pode selecionar um proprietário no campo Proprietário ou um livro personalizado principal no campo Livro, mas não selecionar ambos.
Modo misto	Modo de usuário	Você deve selecionar um usuário no campo Proprietário.
Modo misto	Modo de livro	Você deve selecionar um livro personalizado principal no campo Livro.

Além disso, se o proprietário de um registro existente for removido do registro quando este for atualizado depois que o modo de propriedade de registro para o tipo for alterado do modo de usuário para outro modo, acontecerá o seguinte:

- Se o tipo de registro for compatível com equipes, todos os membros da equipe, exceto o proprietário anterior do registro, permanecerão sendo os membros da equipe. O comportamento é o mesmo para os membros da equipe que forem membros de um grupo predefinido, ou seja, todos os membros do grupo, exceto o proprietário anterior do registro, continuam sendo membros da equipe.

OBSERVAÇÃO: O tipo de registro Conta é uma exceção à regra. Se o ex-proprietário de uma conta for membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos da equipe. Todos os membros da conta que não forem membros do grupo predefinido continuam sendo membros da equipe, como acontece com outros tipos de registro.

- Se uma atividade tinha um proprietário atualizado e o campo do proprietário for limpo, a atividade não será mais exibida no calendário do proprietário anterior. No entanto, a atividade é exibida nas listas de atividades relacionadas acessadas pelas páginas Detalhe do registro. Qualquer usuário, inclusive o proprietário anterior do registro, com acesso ao registro por meio da associação do livro vê a atividade na lista relacionada de atividades abertas ou concluídas conforme apropriado.

Criando registros

Você pode criar um registro a partir de áreas diferentes no aplicativo. A área escolhida depende do que você deseja fazer:

- Criar o registro em uma janela pop-up que seja independente dos registros no quais você está trabalhando. Você não perderá seu lugar na área principal do aplicativo.
- Criar o registro clicando no botão Novo na Página inicial, Página da lista ou de detalhes. Cada uma dessas páginas abre o mesmo formulário que os outros métodos, mas ele muda o foco da sua página atual para a página Editar. Você precisará usar o link Voltar para retornar à página na qual estava trabalhando.
- Criar o registro para um tipo de registro diferente que seja vinculado automaticamente ao registro no qual você está trabalhando atualmente.

Também é possível criar novos registros das seguintes maneiras:

- Importando registros:
 - Usando o Assistente de importação para importar registros de arquivos CSV (valores separados por vírgulas) externos, se a sua função de usuário tem o privilégio de Importação pessoal
 - Usando o utilitário cliente do Oracle Data Loader On Demand
 - Usando serviços da web para sincronizar registros com outras aplicações

O tipo de registros que você pode importar depende dos privilégios atribuídos à sua função de usuário. Consulte Ferramentas de importação e exportação para obter mais informações sobre como importar registros de arquivos CSV externos e de outras fontes externas.

- Convertendo registros do lead. Com base nas opções que você seleciona na página Converter lead, é possível criar um ou mais itens a seguir convertendo um registro do lead:

- Um registro de conta
- Um registro de contato
- Um registro de oportunidade

Para obter mais informações sobre como converter leads, consulte [Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócio ou oportunidades](#) (consulte "Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades" na página 188).

- Convertendo registros de negócio. Com base nas opções que você seleciona na página Converter registro de negócio, é possível criar um ou mais itens a seguir convertendo um registro de negócio:

- Um registro de conta
- Um registro de contato
- Um registro de oportunidade

Para obter mais informações sobre como converter registros de negócio, consulte [Convertendo registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades](#) (na página 410)

DICA: para evitar a duplicação de registro, procure o registro antes de criar um novo. Consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

OBSERVAÇÃO: um asterisco (*) ao lado de um nome do campo indica que este é um campo obrigatório.

Para criar um registro usando a seção Criar

- 1 Em qualquer página, vá para a seção Criar na Barra de ação.
- 2 Na lista, clique no link do tipo de registro.
- 3 No formulário Novo registro, preencha as informações do registro.
- 4 Salve o registro.

Para criar um registro usando a Página inicial, Página da lista ou de detalhes

- 1 Em qualquer uma dessas páginas, clique no botão Novo na barra de título.
- 2 Na página de edição, preencha as informações do registro.
- 3 Salve o registro.

Para criar um registro que é vinculado ao registro selecionado

- 1 Selecione o registro.
Para obter instruções sobre como selecionar um registro, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes do registro, role para baixo até a seção adequada.
- 3 Na barra de título dessa seção, clique no botão Novo ou Adicionar.
- 4 Na página de edição, preencha as informações do registro.
- 5 Salve o registro.

Inserindo informações nos registros

Ao criar registros, você pode inserir informações diretamente em alguns campos ou selecionar valores em uma lista suspensa. Além disso, em alguns campos, você pode clicar em um ícone à direita para exibir uma janela na qual é possível selecionar ou informar valores. Os ícones que podem ser clicados são:

- **Ícone de telefone.** Permite informar os detalhes de um número de telefone.
- **Ícone de calendário.** Permite selecionar uma data.
- **Ícone de moeda.** Permite procurar e selecionar uma moeda.
- **Ícone de pesquisa (lente de aumento).** Permite procurar e selecionar um registro ou vários registros, que serão associados ao registro que você está criando. O ícone de pesquisa também é usado para selecionar valores de listas de opções com várias seleções.

Sobre as listas de opções com várias seleções

As listas de opções com várias seleções é uma lista de opções na qual é possível selecionar vários valores. Ao clicar no ícone de pesquisa de listas de opções com várias seleções, uma janela pop-up é exibida, que permite selecionar os valores necessários movendo valores de uma lista Disponíveis para uma lista Selecionados. Você também pode classificar os valores na lista Selecionados.

As listas de opções com várias seleções contam com suporte dos seguintes tipos de registro:

- Conta
- Atividade
- Contato
- Objeto personalizado 01
- Objeto personalizado 02
- Lead
- Oportunidade
- Parceiro
- Solicitação de serviço

Sobre campos de número de telefone

Campos de número de telefone têm um ícone de telefone próximo a eles. O clique no ícone abre a janela de verificação de telefone, na qual é possível fazer o seguinte:

- Selecionar o país do número de telefone.
- Informar a cidade ou o código de área.
- Informar o número local.
- Informar um ramal caso exista algum.

Quando você salva o número de telefone, o Oracle CRM On Demand acrescenta um prefixo ao número de telefone informado por você com:

- Um símbolo de adição (+) para representar o código de acesso internacional para discagem fora do país no qual você está localizado.

Por exemplo, se a configuração de local no seu registro de usuário é Inglês - Estados Unidos, o símbolo de adição representa o código de acesso internacional 011. Se a configuração de local no seu registro de usuário é Francês - França, o símbolo de adição representa o código de acesso internacional 00.

- O código de chamada do país que você selecionou para o número de telefone.

Por exemplo, se você selecionar Espanha como o país do número de telefone, o Oracle CRM On Demand adicionará o prefixo 34 ao número de telefone, além do símbolo de adição.

DICA: se desejar determinar o código de chamada de um país, você poderá clicar no ícone de telefone, selecionar o país e salvar as informações. O código do país será exibido no campo Telefone.

Sobre os campos de endereço

Para endereços, o aplicativo exibe campos diferentes para acomodar informações específicas do país. Por exemplo, se você selecionar Japão como o País de um endereço de cobrança de uma conta, os outros campos de endereço mudam para os campos necessários de endereços do Japão, como Chome, Ku e Shi/Gun.

Em geral, os endereços são armazenados com o tipo de registro específico. No entanto, alguns endereços são transferidos quando você vincula um registro a outro. Por exemplo, se você informar uma cobrança e o endereço de envio de uma conta, o endereço de cobrança aparecerá na Página de detalhes do contato quando você vincular a conta ao contato.

Se o administrador da sua empresa tiver adicionado a seção Endereços ao aplicativo, você poderá rastrear endereços adicionais para tais registros como contas e contatos. Ao rastrear endereços de contatos, o endereço principal será sempre aquele que você informar na seção Endereço alternativo.

Localizando registros

Você pode encontrar registros de várias formas em Oracle CRM On Demand:

- [Procurando registros na barra Ação](#) (na página 57)
- [Usando a pesquisa avançada](#) (na página 58)
- [Localizando registros em páginas de lista](#) (consulte "[Encontrando registros em páginas de lista](#)" na página 63)
- [Procurando registros em janelas de pesquisa](#) (na página 63)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas à procura de registros:

- [Sobre a pesquisa de palavra-chave](#) (na página 54)
- [Campos de pesquisa padrão para pesquisa de palavra-chave](#) (na página 55)
- [Sobre a pesquisa direcionada](#) (na página 45)
- [Sobre condições de filtro](#) (na página 48)
- [Sobre valores de filtro](#) (na página 53)
- [Sobre a pesquisa em listas de opções com várias seleções](#) (na página 54)
- [Usando o seletor Livro](#) (na página 66)

Sobre a pesquisa direcionada

Você pode realizar dois tipos de pesquisa em Oracle CRM On Demand: pesquisa direcionada e pesquisa por palavra-chave. O administrador da empresa determina que tipo de pesquisa é usado por padrão para a empresa selecionando o tipo de pesquisa na página de perfil da empresa. A pesquisa direcionada é o tipo recomendado. Para obter informações sobre pesquisa por palavra-chave, consulte [Sobre pesquisa por palavra-chave](#) (consulte "[Sobre a pesquisa de palavra-chave](#)" na página 54).

Você pode usar a pesquisa direcionada em vários locais de Oracle CRM On Demand, da seguinte forma:

- **A seção Pesquisa da barra Ação.** Dependendo do tipo de pesquisa selecionado pelo administrador para a empresa, é usada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa segmentada na seção Pesquisa da barra Ação da empresa. Para obter mais informações sobre a procura de registros, consulte [Procurando registros na barra Ação](#) (na página 57).
- **Janelas de pesquisa.** Dependendo do tipo de pesquisa selecionado pelo administrador para a empresa, é usada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa segmentada nas janelas Pesquisa onde você procura registros a serem vinculados ao registro com o qual você está trabalhando. Para obter mais informações sobre a procura de registros, consulte [Procurando registros em janelas de pesquisa](#) (na página 63).
- **A página Pesquisa avançada em Oracle CRM On Demand.** Na página Pesquisa avançada, o tipo de pesquisa depende das opções selecionadas da seguinte forma:
 - Se você pesquisar vários tipos de registro, a pesquisa será de palavra-chave.
 - Se você pesquisar um único tipo de registro, a pesquisa será segmentada.Para obter mais informações sobre como usar uma pesquisa avançada, consulte [Usando pesquisa avançada](#) (consulte "[Usando a pesquisa avançada](#)" na página 58).
- **Campos de filtro rápido em páginas de lista.** Pesquisas que usam os campos Filtro rápido em páginas Lista serão sempre pesquisas direcionadas, mesmo se a pesquisa por palavra-chave for selecionada como o tipo de pesquisa padrão para a empresa.

Para pesquisas direcionadas, a função de usuário determina quais tipos de registro podem ser pesquisados e quais campos você pode pesquisar em cada tipo de registro da seguinte forma:

- Se o administrador da empresa não disponibilizar nenhum campo de pesquisa no layout de pesquisa atribuído à função de usuário para um tipo de registro, acontecerá o seguinte:
 - Você não pode procurar registros desse tipo na seção Pesquisa da barra Ação.
 - Você não pode especificar nenhum critério de pesquisa para uma pesquisa avançada desse tipo de registro. A execução de uma pesquisa avançada sem critérios de pesquisa retorna todos os registros desse tipo que a função de usuário e as configurações de acesso o permitem ver.
 - Você não pode usar os campos de filtro rápido em janelas de pesquisa.
 - Você não pode especificar nenhum critério de pesquisa para uma lista de registros desse tipo. Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).
- Para qualquer tipo de registro, convém ver vários campos de pesquisa na seção Pesquisa da barra Ação e nos campos de filtro rápido em janelas de pesquisa, dependendo de quais campos o administrador da empresa disponibiliza no layout de pesquisa atribuído à função de usuário para o tipo de registro.
- Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas estiver ativado para a função do usuário, você poderá pesquisar todos os campos disponibilizados pelo administrador da empresa no layout de pesquisa atribuído à função do usuário para o tipo de registro em qualquer um dos seguintes locais:
 - Barra Ação
 - Janelas de pesquisa
 - Pesquisa avançada

OBSERVAÇÃO: recomendamos que os administradores da empresa não ativem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas listas para a maioria das funções do usuário. Quando o privilégio não é

ativado, os campos que sua empresa não usam não ficam visíveis nas páginas de pesquisa e da lista. Isso reduz a aglomeração e facilita a visualização dos campos para os usuários.

- Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas não estiver ativado para a função de usuário, você só poderá pesquisar um campo na barra Ação, nas janelas de pesquisa ou na pesquisa avançada se o campo atender a ambos os seguintes critérios:
 - O campo está disponível no layout de pesquisa atribuído à função de usuário para o tipo de registro.
 - O campo é exibido no layout da página Detalhe atribuído à função de usuário para esse tipo de registro. Se layouts de página dinâmicos forem definidos para a função, o campo deverá ser exibido em pelo menos um dos layouts de página dinâmicos.

OBSERVAÇÃO: *Layouts dinâmicos* são layouts de página que mostram diferentes conjuntos ou campos de diferentes registros do mesmo tipo de registro, dependendo do valor da lista de opções selecionado em um determinado campo do registro.

A pesquisa direcionada retorna registros nos quais os valores especificados por você nos campos de pesquisa correspondem aos valores nos registros do tipo que você selecionou. Ela exibe somente os registros nos quais uma correspondência é encontrada para cada valor informado, o que equivale a usar uma condição AND entre os campos de pesquisa. Se você deixar um campo de pesquisa em branco, esse campo não será considerado na pesquisa.

O layout de pesquisa atribuído à função de usuário para um tipo de registro determina quais campos são exibidos como colunas na lista de registros retornados por uma pesquisa desse tipo de registro.

OBSERVAÇÃO: não é possível especificar um valor nulo em um campo em uma pesquisa a partir da barra de ação. Para especificar um valor nulo, você deve usar a Pesquisa avançada. Consulte [Usando a pesquisa avançada](#) (na página 58) para obter mais informações.

Sobre curingas na pesquisa direcionada

Por padrão, como cada valor de pesquisa informado em um campo de pesquisa direcionada recebe o acréscimo de um curinga ou de um asterisco (*), você não precisa acrescentar um curinga à string da pesquisa. Você pode usar um curinga como um prefixo dos valores de pesquisa ou colocá-lo entre os valores de pesquisa. Você não pode usar o curinga em listas de separação nas quais os valores são pré-determinados. Por exemplo, em uma pesquisa direcionada de registros de conta, a apresentação de pesquisa padrão permite informar strings de pesquisa para o campo Nome da conta e para o campo Localização. Os dois campos não diferenciam maiúsculas e minúsculas. Se você informar C no campo Nome da conta e *Título* no campo Localização, a expressão da pesquisa direcionada será interpretada da seguinte forma:

Mostrar todas as contas nas quais Nome da conta seja semelhante a C* e Localização seja semelhante a *Título**

A pesquisa retorna todas as contas nas quais o nome da conta começa com a letra C (letra maiúscula e letra minúscula) e o valor no campo Localização começa com a palavra *Head* (qualquer combinação de letras maiúsculas e letras minúsculas).

OBSERVAÇÃO: O uso do curinga afeta o desempenho da pesquisa. Pesquisas nas quais um valor de pesquisa seja prefixado com um curinga são as mais lentas.

O uso de curingas é restrito quando você procura correspondências exatas conforme descrito na seção a seguir.

Sobre como procurar correspondências exatas

Se souber o valor exato em um campo no registro que você está pesquisando, você poderá procurar correspondências exatas colocando um sinal de igualdade (=) antes da string de pesquisa. Quando você coloca um sinal de igualdade antes da string de pesquisa, a pesquisa direcionada age da seguinte forma:

- Um curinga não é acrescentado ao fim da string de pesquisa.

Se o campo de pesquisa diferenciar maiúsculas de minúsculas, a pesquisa retornará correspondências exatas para a string de pesquisa. Se o campo de pesquisa não diferenciar maiúsculas de minúsculas, a pesquisa retornará correspondências incluindo todas as combinações de maiúsculas e minúsculas.

Por exemplo, se você informar `=Acme` como o valor de pesquisa no campo Nome da conta, a pesquisa retornará todos os registros de contas nos quais o nome da conta for *Acme* ou *ACME* ou outras combinações de maiúsculas e minúsculas porque Nome da conta é um campo que não diferencia maiúsculas e minúsculas. A pesquisa não retornará nenhum registro no qual o nome da conta contiver a palavra *Acme* juntamente com outros caracteres, por exemplo, *Acme Inc*, *Acme Incorporated* ou *Acme SuperStore*.

- Se você usar um curinga explicitamente na string de pesquisa, o curinga será tratado como texto.

Por exemplo, suponha que haja dois registros de conta com os nomes de conta: *Acme** e *Acme Super Store*. Se você informar `=Acme*` no campo de pesquisa Nome da conta, a pesquisa retornará o registro no qual o nome da conta for *Acme**. A pesquisa não retornará o registro no qual o nome da conta for *Acme Super Store*.

- Se o valor do campo em um registro começa com um sinal de igualdade, somente o segundo sinal de igualdade que você informa no campo de pesquisa é tratado como parte da string de pesquisa.

Por exemplo, suponha que haja dois registros de conta com os nomes de conta: `=Acme Super Store` e *Acme Super Store*. Se você informar `==Acme Super Store` no campo Nome da conta, a pesquisa retornará o registro no qual o nome da conta for `=Acme Super Store`. A pesquisa não retornará o registro no qual o nome da conta for *Acme Super Store*.

As restrições a seguir aplicam-se ao uso do sinal de igualdade como um prefixo:

- O sinal de igualdade usado como prefixo não é suportado para campos de pesquisa do tipo de campo Telefone.
- Você não pode colocar prefixo em um valor em um campo de pesquisa da lista de separação com o sinal de igualdade.

Sobre condições de filtro

Para pesquisas, há condições de filtro diferentes dependendo do tipo de dados do campo de pesquisa, conforme mostrado na tabela a seguir.

Tipo de dados	Condições de filtro disponíveis
Número, inteiro, porcentagem, moeda	<ul style="list-style-type: none">■ Entre■ Igual a■ Maior que■ Menor que

Tipo de dados	Condições de filtro disponíveis
	<ul style="list-style-type: none"> ■ É NULO ■ Não é NULO ■ Diferente de ■ Não está entre
Data, hora	<ul style="list-style-type: none"> ■ Entre ■ Igual a ■ Nos últimos 90 dias ■ Nos próximos 90 dias ■ Em ■ Em ou após ■ Em ou antes de ■ Hoje * ■ Ontem* ■ Amanhã* ■ Nos últimos ? dias ■ Nos próximos ? dias ■ Última semana* ■ Próxima semana* ■ Esta semana* ■ Último mês* ■ Próximo mês* ■ Este mês* ■ Este trimestre* ■ Último trimestre* ■ Próximo trimestre* ■ Este ano* ■ Próximo ano* ■ Último ano* ■ É NULO* ■ Não é NULO* ■ Diferente de

Tipo de dados	Condições de filtro disponíveis
	<p>■ Não está entre</p> <p>Para condições marcadas com um asterisco (*), o campo de valor permanece desativado quando a condição é selecionada.</p> <p>Para a condição Nos últimos ? dias e Nos próximos ? dias, a variável ? é substituída pelo número de dias selecionado no campo de valor do filtro.</p>
Caixa de seleção	<p>■ Está marcado</p> <p>■ Não está marcado</p>
Lista de opções	<p>■ Contém todos os valores</p> <p>■ Contém pelo menos um valor</p> <p>■ Não contém nenhum dos valores</p> <p>■ Igual a</p> <p>■ É NULO</p> <p>■ Não é NULO</p>

Tipo de dados	Condições de filtro disponíveis
	<ul style="list-style-type: none"> Diferente de
Texto	<ul style="list-style-type: none"> Entre Contém todos os valores Contém pelo menos um valor Não contém nenhum dos valores Igual a Maior que Menor que É NULO Não é NULO Diferente de Começa com Não começa com É parecido com Não é parecido com Não está entre
Telefone	<ul style="list-style-type: none"> Começa com Entre Contém todos os valores Contém pelo menos um valor Não contém nenhum dos valores Igual a Maior que Menor que Diferente de

Como as condições de filtro são usadas

A tabela a seguir mostra como as condições e os operadores de filtro são usados:

Use isto	Com	Para obter	Com estes resultados
Entre	Números ou datas	Dois valores separados por vírgulas	Exibe registros com valores entre A e B (exclui valores iguais a A e B).

Use isto	Com	Para obter	Com estes resultados
Contém todos os valores (igual a)	Texto, números ou datas	Valores simples ou múltiplos separados por vírgulas	Exibe registros de acordo com os valores exatos. O aplicativo não recupera substrings dos valores ou o mesmo valor com capitalização diferente (maiúsculas ou minúsculas).
Contém pelo menos um valor	Somente texto	Valores simples ou múltiplos separados por vírgulas	Exibe registros que correspondem parcialmente aos valores (permite a correspondência de substring). Por exemplo, o uso da palavra <i>Brown</i> recupera registros como <i>Browns Trucking</i> , <i>Browning Equipment</i> e <i>Lester Brown Car Wash</i> . OBSERVAÇÃO: Este comportamento só se aplica a listas filtradas, e não a outras áreas no Oracle CRM On Demand que usam a condição Contém pelo menos um valor. Além disso, o uso dessa condição afeta a velocidade de recuperação dos registros porque o Oracle CRM On Demand procura correspondências parciais.
Não contém nenhum dos valores (diferente de)	Texto, números ou datas	Valores simples ou múltiplos separados por vírgulas	Exibe registros que <i>não</i> correspondem aos valores. Esse é o inverso de <i>Contém todos os valores</i> .
Igual a	Texto, números ou datas	Valor simples para cada linha. Para adicionar valores, use o operador OR e adicione outra linha.	Exibe registros que correspondem aos valores.
Maior que	Números ou datas	Valor simples	Recupera registros com um valor maior que o valor informado.
Menor que	Números ou datas	Valor simples	Recupera registros que contenham um valor menor que o valor informado
<i>Operador</i>			
AND	Texto, números ou datas	Duas ou mais condições	Exibe registros para os quais todas as condições fornecidas são verdadeiras. Por exemplo, informar Data de fechamento > 01/10/2003 AND Receita > 500000 retornará registros que atendam a <i>ambos</i> os critérios.

Use isto	Com	Para obter	Com estes resultados
OR	Texto, números ou datas	Qualquer condição	Exibe registros para os quais pelo menos uma condição é verdadeira. Por exemplo, informar Setor = Energia OR Estado de faturamento=CA retorna registros que correspondem a <i>um</i> desses critérios.

Sobre valores de filtro

Ao procurar registros, dependendo da condição do filtro escolhida, você deverá informar um valor de filtro.

Ao informar valores de filtro para uma pesquisa, siga estas diretrizes:

- Use vírgulas para separar valores em uma lista com qualquer uma das seguintes condições:

- Contém todos os valores
- Contém pelo menos um valor
- Não contém nenhum dos valores

- Não use vírgula em valores com qualquer uma das seguintes condições:

- Contém todos os valores
- Contém pelo menos um valor
- Não contém nenhum dos valores

As vírgulas são tratadas como separadores na lista de valores e, por isso, não podem ser usadas dentro dos valores propriamente ditos. Se os valores do filtro contiverem vírgulas, use uma combinação de outras condições para criar o filtro desejado.

- Para valores numéricos, não use vírgulas para indicar valores em milhares.
- Você pode usar palavras parciais com a condição Contém pelo menos um valor. Porém, o uso de palavras parciais com as outras condições não recupera os registros desejados.

OBSERVAÇÃO: Este comportamento se aplica a listas filtradas que usam a condição Contém pelo menos um valor, e não a outras áreas no Oracle CRM On Demand.

- Para datas, informe-as no formato usado pela empresa, mas inclua quatro dígitos para o ano, como 2003.
- Para moeda, omita vírgulas e símbolos, como o símbolo do dólar (US\$).

Usando curingas com valores de filtro

Você só poderá usar os caracteres curinga (* e ?) em pesquisas nos campos de texto e telefone quando a condição de filtro for Começa com.

CUIDADO: O uso do asterisco (*) poderá resultar em lentidão se usado com grandes quantidades de dados.

Você pode usar curingas nos seguintes tipos de pesquisa:

- A seção Critérios de pesquisa em Pesquisa avançada
- A seção Critérios de Pesquisa nas páginas Criar lista e Refinar lista
- Pesquisa Alfa em páginas Lista
- Pesquisa rápida em páginas Lista
- Na seção Pesquisar da Barra de ação

Para campos de número de telefone, você pode, por exemplo, procurar todos os números de telefone de um determinado código de área. Para isso, clique no ícone de telefone e, no pop-up Número de telefone, informe o código de área e o curinga de asterisco (*) no campo Número local.

Sobre a pesquisa em listas de opções com várias seleções

Você pode pesquisar e consultar todos os valores de um campo da lista de opções de diversas seleções. Uma *lista de opções de diversas seleções* é uma lista de opções da qual você pode selecionar vários valores ao especificar informações do registro.

Há suporte para campos da lista de opções com várias seleções como colunas em resultados da pesquisa direcionada e nos critérios do filtro de pesquisa direcionada.

A seguinte lista mostra como os valores da lista de opções com várias seleções nos critérios de pesquisa e a condição do filtro determinam os registros encontrados na pesquisa:

- **Contém todos os valores.** Um registro será encontrado se todos os valores do filtro especificado corresponderem aos valores da lista de opções com várias seleções de um registro pesquisado.
- **Contém pelo menos um valor.** Um registro será encontrado se algum dos valores do filtro especificado corresponder aos valores da lista de opções com várias seleções de um registro pesquisado.
- **Não contém nenhum dos valores.** Um registro será encontrado se nenhum dos valores do filtro especificado corresponder aos valores da lista de opções com várias seleções de um registro pesquisado.

Sobre a pesquisa de palavra-chave

Você pode usar dois tipos de pesquisa em Oracle CRM On Demand: pesquisa direcionada e pesquisa por palavra-chave. O administrador da empresa determina que tipo de pesquisa é usado por padrão para a empresa selecionando o tipo de pesquisa na página de perfil da empresa. A pesquisa direcionada é o tipo recomendado. Para obter informações sobre pesquisa direcionada, consulte [Sobre a pesquisa direcionada](#) (na página 45).

Você pode usar a pesquisa por palavra-chave em vários locais de Oracle CRM On Demand, da seguinte forma:

- **A seção Pesquisa da barra Ação.** Dependendo do tipo de pesquisa selecionado pelo administrador para a empresa, é usada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa segmentada na seção Pesquisa da barra Ação da empresa. Para obter mais informações sobre a procura de registros, consulte [Procurando registros na barra Ação](#) (na página 57).
- **Janelas de pesquisa.** Dependendo do tipo de pesquisa selecionado pelo administrador para a empresa, é usada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa segmentada nas janelas Pesquisa onde você procura registros a serem vinculados ao registro com o qual você está trabalhando. Para obter mais informações sobre a procura de registros, consulte [Procurando registros em janelas de pesquisa](#) (na página 63).

- **A página Pesquisa avançada em Oracle CRM On Demand.** Na página Pesquisa avançada, o tipo de pesquisa depende das opções selecionadas da seguinte forma:

- Se você pesquisar vários tipos de registro, a pesquisa será de palavra-chave.
- Se você pesquisar um único tipo de registro, a pesquisa será segmentada.

Para obter mais informações sobre como usar uma pesquisa avançada, consulte [Usando pesquisa avançada](#) (consulte "[Usando a pesquisa avançada](#)" na página 58).

OBSERVAÇÃO: Pesquisas que usam os campos Filtro rápido em páginas Lista serão sempre pesquisas direcionadas, mesmo se a pesquisa por palavra-chave for selecionada como o tipo de pesquisa padrão para a empresa.

Se o administrador da empresa selecionar a pesquisa por palavra-chave como o tipo de pesquisa da empresa, você só verá um campo de pesquisa na seção Pesquisa da barra Ação e nas janelas de pesquisa. Uma pesquisa de palavra-chave examina determinados campos para localizar correspondências ao texto que você informa no campo de pesquisa. Ele exibe todos os registros nos quais a string de texto que você informou foi encontrada em qualquer um dos campos pesquisados, o que equivale ao uso de uma condição OR nos campos padrão. Por exemplo, em uma pesquisa de palavra-chave dos registros de solicitação de serviço, o campo Número do serviço e o campo Assunto são pesquisados. Se você informar o valor *1234* no campo Pesquisa da barra Ação, os registros exibidos incluirão o seguinte:

- Todos os registros nos quais o valor no campo Número do serviço inclui a string *1234*, como número de solicitação de serviço *12345* e *01234*.
- Todos os registros nos quais o texto no campo Assunto inclui a string *1234*, como *O cliente relatou um problema com o número do produto 1234*.

Alguns tipos de registro não suportam a pesquisa de palavra-chave. Consulte [Campos de pesquisa padrão para pesquisa de palavra-chave](#) (na página 55) para obter uma lista dos tipos de registro que suportam a pesquisa de palavra-chave e para obter detalhes sobre os campos que são pesquisados para cada tipo de registro em uma pesquisa de palavra-chave.

Campos de pesquisa padrão para pesquisa de palavra-chave

Você pode usar a pesquisa por palavra-chave em vários locais de Oracle CRM On Demand, da seguinte forma:

- **A seção Pesquisa da barra Ação.** Dependendo do tipo de pesquisa selecionado pelo administrador para a empresa, é usada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa segmentada na seção Pesquisa da barra Ação da empresa. Para obter mais informações sobre a procura de registros, consulte [Procurando registros na barra Ação](#) (na página 57).
- **Janelas de pesquisa.** Dependendo do tipo de pesquisa selecionado pelo administrador para a empresa, é usada a pesquisa por palavra-chave ou a pesquisa segmentada nas janelas Pesquisa onde você procura registros a serem vinculados ao registro com o qual você está trabalhando. Para obter mais informações sobre a procura de registros, consulte [Procurando registros em janelas de pesquisa](#) (na página 63).
- **A página Pesquisa avançada em Oracle CRM On Demand.** Na página Pesquisa avançada, o tipo de pesquisa depende das opções selecionadas da seguinte forma:
 - Se você pesquisar vários tipos de registro, a pesquisa será de palavra-chave.
 - Se você pesquisar um único tipo de registro, a pesquisa será segmentada.

Para obter mais informações sobre como usar uma pesquisa avançada, consulte [Usando pesquisa avançada](#) (consulte "[Usando a pesquisa avançada](#)" na página 58).

OBSERVAÇÃO: Pesquisas que usam os campos Filtro rápido em páginas Lista serão sempre pesquisas direcionadas, mesmo se a pesquisa por palavra-chave for selecionada como o tipo de pesquisa padrão para a empresa.

Para obter mais informações sobre pesquisa por palavra-chave e pesquisa direcionada, consulte [Sobre pesquisa por palavra-chave](#) (consulte "[Sobre a pesquisa de palavra-chave](#)" na página 54) e [Sobre pesquisa direcionada](#) (consulte "[Sobre a pesquisa direcionada](#)" na página 45).

Todos os tipos de registro oferecem suporte à pesquisa direcionada, mas alguns não oferecem suporte à pesquisa de palavra-chave. A tabela a seguir lista os tipos de registro com suporte à pesquisa de palavra-chave. Para cada tipo de registro, a tabela mostra os campos que o Oracle CRM On Demand pesquisa em uma pesquisa de palavra-chave.

Para este tipo de registro	Estes campos são pesquisados
Contas	Nome da conta, Localização
Compromissos	Assunto
Campanhas	Código-fonte, Nome da campanha
Contatos	Sobrenome, Nome, E-mail
Objetos personalizados 01	Nome, Pesquisa rápida 1, Pesquisa rápida 2
Objetos personalizados 02	Nome, Pesquisa rápida 1, Pesquisa rápida 2
Objetos personalizados 03	Nome, Pesquisa rápida 1, Pesquisa rápida 2
Leads	Sobrenome, Nome
Oportunidades	Oportunidade - Nome
Produtos	Nome do produto, Categoria do produto, Status
Solicitações de serviço	Número sol. serv., Assunto
Soluções	ID da solução, Cargo
Tarefas	Assunto
Usuários	Sobrenome, Nome, E-mail
Específico do Oracle CRM On Demand High Tech Edition e do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Fundos	Nome do fundo, Status
Solicitações de fundos	Nome da solicitação do fundo, Status

Para este tipo de registro	Estes campos são pesquisados
Específico do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition	
Parceiros	Nome do parceiro, Localização
Específico do Oracle CRM On Demand Automotive Edition	
Concessionária	Nome, Local
Veículos	Nº do chassi
Específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition	
Eventos de formação médica	Nome, Localização
Específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition	
Famílias	Nome da família
Carteiras	Conta - Número

Procurando registros na barra Ação

Você pode usar a seção Pesquisa da barra Ação para procurar registros. Antes de criar um novo contato, uma nova conta etc., será uma boa ideia determinar se o registro já existe. No primeiro campo da seção Pesquisar na barra de ação, é possível selecionar o tipo de registro que você deseja pesquisar. Você pode selecionar Todos para pesquisar todos os tipos de registro ou selecionar um tipo de registro individual. É possível definir o tipo de registro padrão para a seção Pesquisar. Consulte [Definindo o tipo de registro de pesquisa padrão](#) (consulte "[Definindo o seu tipo de registro de pesquisa padrão](#)" na página 721) para obter mais informações.

OBSERVAÇÃO: A função de usuário e o tipo de pesquisa usados pela empresa determinam quais tipos de registro você pode pesquisar na seção Pesquisa da barra Ação.

Sobre os tipos diferentes de pesquisa

Se você pesquisar um único tipo de registro, os resultados da pesquisa serão exibidos em uma Página da lista, permitindo que você trabalhe com a lista de registros. Depois você pode refinar a lista usando os recursos de administração de listas do Oracle CRM On Demand, além de poder salvar os resultados da pesquisa como uma nova lista. Para obter mais informações sobre como gerenciar listas de registros, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 81). Se você pesquisar todos os tipos de registro, a página Resultados da pesquisa será exibida com diferentes seções para cada tipo de registro encontrado na pesquisa. Quando você pesquisa usando campos de pesquisa de texto, as pesquisas não diferenciam maiúsculas e minúsculas, a menos que o texto *diferenciação de maiúsculas e minúsculas* apareça esmaecido no campo de entrada. O texto esmaecido desaparece quando você clica no campo.

Você também pode ir até a seção Pesquisa avançada, que permite pesquisar vários tipos de registro de uma só vez e pesquisar usando campos de data. A pesquisa avançada também fornece melhores recursos de filtragem. Consulte [Usando a pesquisa avançada](#) (na página 58) para obter mais informações.

O Oracle CRM On Demand oferece suporte a dois tipos de pesquisa: pesquisa direcionada ou de palavra-chave. O administrador da empresa determina que tipo de pesquisa é usado por padrão para a empresa selecionando o tipo de pesquisa na página de perfil da empresa. Em geral, a pesquisa direcionada oferece melhor desempenho de consulta. Para obter mais informações sobre pesquisa direcionada e pesquisa por palavra-chave, consulte [Sobre pesquisa direcionada](#) (consulte "[Sobre a pesquisa direcionada](#)" na página 45) e [Sobre pesquisa por palavra-chave](#) (consulte "[Sobre a pesquisa de palavra-chave](#)" na página 54).

OBSERVAÇÃO: somente para a pesquisa direcionada, um seletor de livro pode ser exibido na seção Pesquisar da barra de ação. Você pode usar o seletor de livro para delimitar a pesquisa para que somente os registros que pertencem a um determinado livro do usuário (geralmente conhecido como um usuário) ou livro personalizado (geralmente conhecido como um livro) sejam pesquisados. Para obter mais informações, consulte [Usando o seletor de livro](#) (consulte "[Usando o seletor Livro](#)" na página 66).

O procedimento a seguir descreve como procurar um registro na barra Ação.

Para procurar um registro na barra Ação

- 1 Se a barra Ação estiver oculta, mostre-a.

Para obter informações sobre como mostrar e ocultar a barra Ação, consulte [Mostrando ou ocultando a barra Ação](#) (consulte "[Mostrando ou ocultando a Barra de ação](#)" na página 32).

- 2 Se a barra Ação, no primeiro campo da seção Pesquisa, selecione um tipo de registro ou selecione Todos para pesquisar todos os tipos de registro disponíveis para pesquisa.

OBSERVAÇÃO: Quando você seleciona a opção para pesquisar todos os tipos de registro, os tipos Objeto personalizado 01, 02 e 03 são incluídos na pesquisa, mas o Objeto personalizado 04 e tipos de registro superiores não são. Uma pesquisa de todos os tipos de registro disponíveis na pesquisa é mais lenta do que a pesquisa de um único tipo de registro.

- 3 Dependendo da configuração, informe o valor desejado para pesquisa em um único campo de texto ou em vários campos de texto.

- 4 Clique em Ir.

DICA: se aparecer uma mensagem indicando que o tempo da sua solicitação de pesquisa expirou, use a Pesquisa avançada para refinar mais seus critérios. Consulte [Usando a pesquisa avançada](#) (na página 58) para obter mais informações. Você também pode encontrar mais informações sobre como otimizar pesquisas e listas no site Treinamento e suporte. Para acessá-lo, clique no link Treinamento e suporte na parte superior da página do Oracle CRM On Demand.

- 5 Clique no link do registro desejado.

A página Detalhe do registro é aberta.

Usando a pesquisa avançada

Você pode usar a pesquisa avançada para:

- Pesquisar um ou mais tipos de registro de uma só vez
- Procurar registros usando campos de pesquisa por data
- Pesquisar usando critérios de pesquisa para cada campo

As seções disponíveis na página Pesquisa avançada mudam de acordo com a seleção de um único tipo de registro ou de vários tipos de registro para pesquisa.

Sobre pesquisas avançadas de tipos de registro únicos

Uma pesquisa avançada de um único tipo de registro é semelhante a uma pesquisa direcionada na seção Pesquisar da barra Ação. É possível pesquisar usando vários campos no tipo de registro. Porém, uma pesquisa avançada também permite que você faça o seguinte:

- Selecionar qualquer um dos campos visíveis para a função de usuário como campos de pesquisa
- Informe as condições, os valores de filtro e os operadores (AND, OR) que definem o filtro
- Especificar quais campos devem ser exibidos no resultado da pesquisa

OBSERVAÇÃO: em uma pesquisa avançada de um único tipo de registro, você não usa o sinal de igual (=) para procurar uma correspondência exata. Em seu lugar, você usa a condição Igual a para procurar correspondências exatas.

Quando você usa a pesquisa avançada para procurar um único tipo de registro, a função de usuário determina quais tipos de registro podem ser pesquisados e quais campos em cada tipo de registro você pode pesquisar da seguinte forma:

- Se o administrador da empresa não disponibilizar nenhum campo de pesquisa no layout de pesquisa atribuído à função de usuário para um tipo de registro, você não poderá especificar nenhum critério de pesquisa para uma pesquisa avançada desse tipo de registro. A execução de uma pesquisa avançada sem critérios de pesquisa retorna todos os registros desse tipo que a função de usuário e as configurações de acesso o permitem ver.
- Se o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas Listas estiver ativado na função de usuário, você poderá pesquisar todos os campos disponibilizados pelo administrador da empresa no layout de pesquisa atribuído à função de usuário para o tipo de registro.

OBSERVAÇÃO: recomendamos que os administradores da empresa não ativem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas listas para a maioria das funções do usuário. Quando o privilégio não é ativado, os campos que sua empresa não usam não ficam visíveis nas páginas de pesquisa e da lista. Isso reduz a aglomeração e facilita a visualização dos campos para os usuários.

- Se o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas Listas não estiver ativado na função de usuário, você só poderá pesquisar um campo se ele atender a ambos os critérios a seguir:
 - O campo está disponível no layout de pesquisa atribuído à função de usuário para o tipo de registro.
 - O campo é exibido no layout da página Detalhe atribuído à função de usuário para esse tipo de registro. Se layouts de página dinâmicos forem definidos para a função, o campo deverá ser exibido em pelo menos um dos layouts de página dinâmicos.

OBSERVAÇÃO: *Layouts dinâmicos* são layouts de página que mostram diferentes conjuntos ou campos de diferentes registros do mesmo tipo de registro, dependendo do valor da lista de opções selecionado em um determinado campo do registro.

Quando você usa a pesquisa avançada para procurar um único tipo de registro, os resultados de pesquisa são exibidos em uma página da lista, e será possível trabalhar com a lista de registros. O layout de pesquisa atribuído à função de usuário determina quais campos são exibidos na lista de registros retornados pela pesquisa. Para obter mais informações sobre como gerenciar listas de registros, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 81).

Sobre pesquisas avançadas de vários tipos de registro

Uma pesquisa avançada de vários tipos de registro é uma pesquisa de palavra-chave. É possível procurar alguns ou todos os tipos de registro com suporte à pesquisa de palavra-chave. Quando você usa a pesquisa avançada para procurar vários tipos de registro, uma página Resultados de pesquisa é exibida com seções diferentes para cada tipo de registro encontrado na pesquisa.

OBSERVAÇÃO: quando você seleciona a opção Todos os tipos de registro na lista de tipos de registro para pesquisa, apenas os tipos de registro com suporte à pesquisa de palavra-chave são incluídos na pesquisa. Para pesquisar tipos de registro sem suporte à pesquisa de palavra-chave, você deve pesquisar um tipo de registro por vez.

Para obter mais informações sobre como uma pesquisa por palavra-chave funciona, consulte [Sobre pesquisa por palavra-chave](#) (consulte "[Sobre a pesquisa de palavra-chave](#)" na página 54).

Para realizar uma pesquisa avançada de um único tipo de registro

- 1 Se a barra Ação estiver oculta, mostre-a. Para obter informações sobre como mostrar e ocultar a barra Ação, consulte [Mostrando ou ocultando a barra Ação](#) (consulte "[Mostrando ou ocultando a Barra de ação](#)" na página 32).
- 2 Na Barra de ação, na seção Pesquisar, clique em Avançado.
- 3 Na página Pesquisa avançada, faça o seguinte:
 - a Marque o botão de opção Tipos de registro a seguir.
 - b Marque a caixa de seleção do tipo de registro que você deseja pesquisar.
 - c Verifique se as caixas de seleção de todos os outros tipos de registro não estão marcadas.
- 4 Na seção Pesquisar em, selecione uma das seguintes opções:
 - Conjunto de registros
 - Livro

OBSERVAÇÃO: a seção Pesquisar em não é exibida para tipos de registro que não tenham proprietários, por exemplo, os tipos de registro Produto e Usuário. A opção Livro na seção Pesquisar em só estará disponível se o recurso Livro estiver ativado para a empresa.

- 5 Na seção Pesquisar em, caso você selecione a opção Conjunto de registros, selecione uma das opções a seguir para especificar o conjunto de registros que deseja pesquisar:

- **Todos os registros visíveis para mim.** Inclui os registros aos quais você tenha pelo menos o acesso Exibir, conforme a definição pela hierarquia de relatório, o nível de acesso para a sua função e o nível de acesso para registros compartilhados.
 - **Todos os meus registros.**
 - **Todos os registros em que eu faça parte da equipe.** Inclui apenas os registros na lista filtrada na qual se aplica o seguinte:
 - Você detém os registros.
 - Os registros são compartilhados com você pelo proprietário por meio do recurso Equipe.
 - Os registros são compartilhados com você por meio do recurso de atribuição de grupo para contas, atividades, contatos, famílias, oportunidades e carteiras.
 - **Todos os registros meus ou de meus subordinados.** Inclui registros de seus subordinados caso Visibilidade do gerente esteja ativada no perfil da empresa. Se Visibilidade do gerente não estiver ativada no perfil da empresa, a opção só incluirá registros seus.
 - **Todos os registros nos quais eu ou meus subordinados estão na equipe.** Inclui registros nos quais os seus subordinados estão na equipe, caso Visibilidade do gerente esteja ativada no perfil da empresa. Se Visibilidade do gerente não estiver ativada no perfil da empresa, a opção só incluirá registros nos quais você esteja na equipe.
 - **Meu livro padrão.** A configuração padrão do seletor Livro, conforme a definição do administrador da empresa.
- 6** Na seção Pesquisar em, se você selecionar a opção Livro, escolha um livro, um usuário ou um delegado no Seletor de livro.
- Para obter mais informações, consulte [Usando o seletor de livro](#) (consulte "[Usando o seletor Livro](#)" na página 66).
- 7** Na seção Selecione a diferenciação entre maiúsculas e minúsculas, marque a caixa de seleção Sem diferenciação de maiúsculas e minúsculas, se obrigatório.
- Caso essa caixa de seleção seja marcada, os campos nos quais a pesquisa diferencia maiúsculas de minúsculas são mostrados em azul na seção Informar critérios de pesquisa.
- 8** Na seção Informar critérios de pesquisa, faça o seguinte:
- a** Selecione um campo na lista Campo.

Os campos são pré-preenchidos com os campos da pesquisa direcionada para o tipo de registro.

Determinados campos são otimizados para melhorar o desempenho durante pesquisas e classificações de listas. Esses campos otimizados são mostrados com o texto verde na lista dos campos de pesquisa. Se os critérios de pesquisa incluírem um campo que não seja otimizado para pesquisa, ela poderá ser mais lenta.
 - b** Informe as condições, os valores de filtro e os operadores (AND, OR) que definem o filtro.

Para obter mais informações sobre como usar condições de filtro, consulte [Sobre condições de filtro](#) (na página 48).

CUIDADO: ao informar Valores de filtro, verifique se você seguiu as regras descritas em [Sobre valores de filtro](#) (na página 53). Do contrário, é possível que você não localize os registros corretos.

Exemplos

Contas: se você quiser criar uma lista filtrada de contas no Canadá com receita anual superior a US\$100.000.000,00, preencha o formulário da seguinte forma:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receita anual	Maior que	100000000	E
País	Igual a	Canadá	

Leads: se você quiser criar uma lista filtrada de leads com receita potencial superior a US\$100.000,00 e classificações A ou B, preencha o formulário da seguinte forma:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receita potencial	Maior que	100000	E
Classificação	Menor que	C	

- 9 Clique em Ir.

Para realizar uma pesquisa avançada de vários tipos de registro

- 1 Se a barra Ação estiver oculta, mostre-a. Para obter informações sobre como mostrar e ocultar a barra Ação, consulte [Mostrando ou ocultando a barra Ação](#) (consulte "[Mostrando ou ocultando a Barra de ação](#)" na página 32).
- 2 Na Barra de ação, na seção Pesquisar, clique em Avançado.
- 3 Na página Pesquisa avançada, selecione a opção desejada, da seguinte forma:
 - Selecione a opção Todos os tipos de registro para pesquisar todos os tipos de registro com suporte à pesquisa de palavra-chave. Essa consulta é mais lenta.
 - Selecione a opção Tipos de registro a seguir e marque a caixa de seleção de cada um dos tipos de registro que você deseja pesquisar.
- 4 No campo Palavras-chave, informe o valor que você deseja procurar ou deixe o campo em branco para pesquisar apenas com base nas datas fornecidas.

OBSERVAÇÃO: no campo Palavras-chave, não é necessário usar um curinga (*) para uma palavra parcial, porque ele é adicionado automaticamente ao início e ao término da entrada do usuário. Não há suporte ao uso do sinal de igual (=) na pesquisa de uma correspondência exata.

- 5 Se necessário, informe o intervalo de datas (use quatro dígitos para o ano, como 2010):
 - Para Compromissos, a data se aplica à Hora de início (data).
 - Para Tarefas, a data se aplica à Data de vencimento.
 - Para Oportunidades, a data se aplica à Data de fechamento.

- Para todos os outros tipos de registro, a data se aplica à Data de criação.

6 Clique em Ir.

Os resultados aparecem para cada tipo de registro.

DICA: se uma mensagem indicar que a solicitação de pesquisa expirou, refine ainda mais os critérios de pesquisa e tente novamente. Você também pode encontrar mais informações sobre como otimizar pesquisas e listas no site Treinamento e suporte. Para acessá-lo, clique no link Treinamento e suporte na parte superior da página do Oracle CRM On Demand.

Encontrando registros em páginas de lista

Use o procedimento a seguir para localizar registros em uma página da lista.

Para encontrar um registro em uma página de lista

- 1 Clique na guia do tipo de registro que deseja localizar.
- 2 Na Página inicial do registro, selecione a lista filtrada que incluirá o registro que você está tentando localizar.

Você também pode ir até a lista necessária na seção Listas favoritas da barra Ação, se a lista estiver disponível.
- 3 Na página Lista, você pode fazer o seguinte:
 - Usar uma pesquisa alfabética para localizar o registro.
 - Use os campos de filtro rápido para encontrar o registro.
 - Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.

Para obter mais informações sobre como usar a Pesquisa alfa e os campos de filtro rápido, consulte [Filtrando listas](#) (na página 92).
- 4 Clique no link do registro no qual deseja trabalhar.

A página Detalhe do registro é aberta.

Procurando registros em janelas de pesquisa

Você usa janelas de pesquisa para procurar e selecionar registros que deseja associar ao registro com o qual está trabalhando. Você costuma abrir uma janela Pesquisa clicando no ícone Pesquisa próximo a um campo. Dependendo dos tipos de registro com os quais está trabalhando, você também pode abrir janelas de pesquisa clicando em Adicionar em determinadas seções de informações relacionadas das páginas Detalhe do registro. Além disso, se houver associações inteligentes, as janelas de pesquisa serão abertas automaticamente em determinados casos.

OBSERVAÇÃO: Para obter mais informações sobre como vincular registros e sobre associações inteligentes, consulte [Vinculando registros ao registro selecionado](#) (consulte "[Vinculando registros ao seu registro selecionado](#)" na página 72).

A aparência e o comportamento das janelas de pesquisa dependem do seguinte:

- **O tipo de pesquisa ativado para a empresa.** Dependendo do tipo de pesquisa selecionado pelo administrador da empresa, por palavra-chave ou direcionada, as janelas de pesquisa são afetadas da seguinte forma:
 - **Se a pesquisa por palavra-chave foi ativada.** Um único campo de texto é exibido na janela de pesquisa. Você pode informar critérios de pesquisa e pressionar Enter ou clicar em Ir para refinar a lista de registros.
 - **Se a pesquisa direcionada foi ativada.** Os campos de pesquisa de filtro rápido são exibidos na janela de pesquisa. Você pode informar critérios de pesquisa e pressionar Enter ou clicar em Ir para refinar a lista de registros. Um link Avançado também é exibido. O link é semelhante a [Usando pesquisa avançada](#) (consulte "[Usando a pesquisa avançada](#)" na página 58). Se a empresa usar livros, um seletor Livro também será exibido. O seletor Livro permite restringir a pesquisa aos registros pertencentes a um determinado usuário ou livro. Para obter mais informações, consulte [Usando o seletor de livro](#) (consulte "[Usando o seletor Livro](#)" na página 66).

A pesquisa direcionada é o tipo recomendado. Para obter mais informações sobre pesquisa direcionada e pesquisa por palavra-chave, consulte [Sobre pesquisa direcionada](#) (consulte "[Sobre a pesquisa direcionada](#)" na página 45) e [Sobre pesquisa por palavra-chave](#) (consulte "[Sobre a pesquisa de palavra-chave](#)" na página 54).

- **O tipo de associação na janela Pesquisa.** As janelas de pesquisa são janelas de associação única, nas quais você pode selecionar um registro a ser vinculado ao registro com o qual está trabalhando, ou janelas de pesquisa de multiassociação, nas quais pode selecionar vários registros a serem vinculados ao registro com o qual está trabalhando.
- **Os layouts de pesquisa configurados pelo administrador da empresa para os tipos de registro.** Por exemplo, quando você usa uma janela de pesquisa para encontrar um registro de conta que deseja vincular a um registro de contato, a aparência da janela de pesquisa depende do layout de pesquisa para o tipo de registro Conta para a função do usuário.

Recursos da janela de pesquisa controlados por layouts de pesquisa

Os layouts de pesquisa configurados pelo administrador da empresa e atribuído a funções de usuário determinam o comportamento das janelas de pesquisa da seguinte forma:

- **Campos de filtro rápido.** Se a pesquisa direcionada for ativada para a empresa, o layout de pesquisa do tipo de registro para a função do usuário determina como você pode usar os campos de filtro rápido na janela de pesquisa, da seguinte forma:
 - Se o administrador da empresa não disponibilizar nenhum campo de pesquisa no layout de pesquisa, você não poderá usar o filtro rápido.
 - Normalmente, você pode filtrar a lista de registros mostrados na janela de pesquisa em qualquer um dos campos disponibilizados pelo administrador de empresa como campos de pesquisa no layout de pesquisa.

No entanto, se os critérios de pesquisa para a lista de registros mostrados na janela de pesquisa incluírem um campo que não seja um dos campos de pesquisa definidos no layout de pesquisa, você não poderá usar o Filtro rápido. Por exemplo, se procurar um registro de conta,

you poderá optar por pesquisar a lista Todas as contas de cliente predefinida na janela de pesquisa. No entanto, o campo de pesquisa para a lista Todas as contas de cliente é o campo Tipo de conta. Se o campo Tipo de conta não estiver disponível como um campo de pesquisa para a função, você não poderá filtrar a lista de registros na janela de pesquisa. Para obter mais informações sobre como selecionar listas de registros predefinidas em janelas de pesquisa, consulte a seção Listas para refinar pesquisas do tópico.

- **Listas de registros pré-preenchidas.** Se o administrador da empresa selecionar a opção Exibir resultados de pesquisa quando a janela de pesquisa for aberta no layout de pesquisa para um tipo de registro, a janela de pesquisa será preenchida com uma lista de registros quando a janela for aberta. Se a opção não estiver ativada, nenhum registro será exibido quando a janela de pesquisa for aberta, e você deverá especificar os critérios de pesquisa para encontrar o registro desejado.
- **Listas sensíveis ao contexto.** No layout de pesquisa, o administrador da empresa poderá determinar se as listas sensíveis ao contexto, se houver alguma disponível, forem exibidas antes ou depois das listas de sistema e personalizadas no campo Lista do *tipo de registro* no canto superior esquerdo das janelas de pesquisa para o tipo de registro. Para obter mais informações sobre o campo Lista do *tipo de registro*, consulte a seção Listas para refinar pesquisas do tópico.
- **Colunas exibidas.** Na maioria dos casos, o layout de pesquisa determina quais campos são exibidos como colunas na lista de registros na janela de pesquisa. No entanto, existem algumas janelas de pesquisa pré-configuradas não afetadas pelo layout de pesquisa.

Listas para refinar pesquisas

No canto superior esquerdo de todas as janelas de pesquisa, existe um campo Lista do *tipo de registro*, em que *tipo de registro* é o nome do tipo de registro que você está procurando. O campo permite restringir a pesquisa a uma lista predefinida de registros. O conjunto de listas predefinidas disponibilizado a você na janela de pesquisa é o mesmo do conjunto de listas disponível para você na lista de opções Listas na página Lista do tipo de registro. Além disso, algumas listas sensíveis ao contexto podem estar disponíveis, dependendo do tipo de registro. *Listas sensíveis ao contexto* são conjuntos predefinidos de registros com mais chances de incluírem o registro desejado. As seguintes listas sensíveis ao contexto que podem estar disponíveis para você:

- Na página Tarefa - Edição, se você selecionar um valor válido no campo Conta e abrir a janela de pesquisa para o campo Contato principal, a lista Contatos para Conta relacionada poderá estar disponível como uma lista sensível ao contexto.
- Na página Tarefa - Edição, se você selecionar um valor válido no campo Contato e abrir a janela de pesquisa para o campo Solicitação de serviço, a lista Solicitações de serviço para Contato relacionado poderá estar disponível como uma lista sensível ao contexto.
- Na página Solicitação de serviço - Edição, se você selecionar um valor válido no campo Contato e abrir a janela de pesquisa para o campo Conta financeira, a lista Contas financeiras para Contato relacionado poderá estar disponível como uma lista sensível ao contexto.
- Na página Leads - Edição, se você selecionar um valor válido no campo Conta e abrir a janela de pesquisa para o campo Conta financeira, a lista Contas financeiras para Conta relacionada poderá estar disponível como uma lista sensível ao contexto.

Procurando e selecionando um registro em uma janela de pesquisa

O procedimento descreve como procurar e selecionar um registro.

Para procurar e selecionar um registro em uma janela de pesquisa

1 Na janela de pesquisa procure o registro ou os registros desejados de algumas ou em todas as formas a seguir, dependendo do tipo de registro e de como o administrador da empresa configurou os recursos de pesquisa:

- Na janela de pesquisa, no campo *Lista do tipo de registro*, selecione uma lista predefinida para restringir a pesquisa aos registros na lista e, em seguida, clique em Ir.
- Use os campos de filtro rápido para filtrar a lista.
- Se a pesquisa direcionada estiver ativada, clique no link Avançado para filtrar a lista, que é semelhante a [Usando a pesquisa avançada](#) (na página 58).
- Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.

OBSERVAÇÃO: Para alguns tipos de registro, você também pode clicar em Novo para criar um novo registro. O novo registro será adicionado à lista.

2 Selecione os registros desejados da seguinte forma:

- Se a janela de pesquisa for uma janela de associação única, clique em Selecionar para o registro necessário.
- Se a janela de pesquisa for uma janela de multiassociação, clique em Selecionar para cada um dos registros necessários. Os registros são movidos da lista Registros disponíveis para a lista Registros selecionados. Quando você tiver selecionado todos os registros desejados, clique em OK.

OBSERVAÇÃO: Na janela de pesquisa, você pode clicar em Limpar valor atual para remover informações já selecionadas e deixar o campo em branco. No entanto, o botão Limpar valor atual não estará disponível se as associações inteligentes estiverem ativadas. Para obter mais informações sobre como vincular registros e sobre associações inteligentes, consulte [Vinculando registros ao registro selecionado](#) (consulte "[Vinculando registros ao seu registro selecionado](#)" na página 72).

Usando o seletor Livro

O seletor Livro permite restringir as pesquisas a um determinado livro de usuário ou livro personalizado. No contexto do seletor Livro, os livros personalizados são conhecidos apenas como livros.

O seletor Livro é exibido:

- Na seção Pesquisar da Barra de ação
- Na janela Pesquisa
- Na seção Pesquisar em em pesquisas avançadas
- Em páginas Lista
- Nas guias Relatórios e Painel

O seletor Livro só será exibido se ambas as seguintes condições se aplicarem:

- A opção Exibir seletor Livro está habilitada no perfil da empresa.
- O tipo de registro tem suporte para livros.

Para obter informações sobre quais tipos de registro têm suporte a livros, consulte Gerenciamento de livro.

O seletor Livro permite restringir a pesquisa a um usuário ou livro específico. Por isso, o seletor Livro exibe uma hierarquia de usuários e uma hierarquia de livros, com Tudo na parte de cima da hierarquia. Você pode expandir ou recolher cada nível da hierarquia. A maioria dos funcionários vê apenas uma hierarquia de usuários, porque o recurso de livro personalizado não permanece habilitado por padrão.

Para relatórios e painéis, a hierarquia de livros só será exibida se Visibilidade total estiver selecionada na configuração Áreas de assunto histórico no perfil da empresa.

Quando você seleciona um livro e os sublivros dele são exibidos na hierarquia, todos os sublivros estão incluídos na pesquisa.

CUIDADO: Para obter o desempenho ideal, só inclua sublivros quando isso for absolutamente necessário.

Cada usuário tem um conjunto de livros padrão. Se você selecionar Tudo, todos os livros aplicáveis a você e seus subordinados (se houver algum) serão selecionados.

Dentro da hierarquia Usuário, você pode escolher os usuários que delegaram acesso a você ou a usuários na organização.

Depois de selecionar um livro ou usuário e clicar em OK, o nome do livro ou do usuário será exibido no seletor Livro. O sinal de adição (+) indica que os filhos na hierarquia também estão selecionados.

Você pode usar a caixa de seleção Incluir subitens para controlar se os sublivros ou os subordinados estão incluídos na respectiva hierarquia.

OBSERVAÇÃO: os livros criados automaticamente quando os registros de parceiro ativo foram criados aparecem no seletor Livro apenas para o tipo de registro Parceiro.

Copiando registros

É possível criar um novo registro para a maioria dos tipos de registro copiando um registro existente. Quando você copia um registro, os valores de alguns campos do registro são copiados no novo registro. O administrador da empresa determina os valores de campo que serão copiados no novo registro. No entanto, os vínculos entre o registro a ser copiado e os outros registros não são copiados nesse novo registro.

Quando você copia um registro, pode alterar os valores que serão copiados no novo registro e preencher os campos cujos valores não foram copiados do registro original.

O procedimento a seguir descreve como copiar um registro.

Para copiar um registro

- 1 Localize o registro que deseja copiar.

Para obter informações sobre como localizar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Lista do tipo de registro, clique no link do nome do registro que deseja copiar.

DICA: para muitos tipos de registro, a opção Copiar está disponível na página Lista. Se essa opção estiver disponível, selecione-a na página Lista e passe para a etapa 4.

- 3 Na página Detalhe do registro, clique em Copiar.
- 4 Na página Editar, informe os detalhes do novo registro.
Você pode editar os valores copiados do registro original e informar valores nos campos vazios.
- 5 Salve o novo registro.

Visualizando registros

Se a funcionalidade de visualização de registro estiver habilitada, você poderá visualizar registros a partir de links de registro em vários locais do Oracle CRM On Demand, inclusive o seguinte:

- Minha página inicial
- Páginas iniciais Registro
- Páginas Lista de registros
- Páginas Detalhes do registro (inclusive listas de registros relacionados)
- Barra Ação

Dependendo das configurações de visualização de registro, a janela de visualização será aberta quando você deixar o ponteiro sobre um link para um registro ou quando clicar em um ícone de visualização, que aparece quando você deixa o ponteiro sobre um link para um registro. A janela de visualização mostra a primeira seção da página Detalhes do registro.

As configurações de visualização do registro podem ser especificadas no nível da empresa e pelo usuário individual. As configurações pessoais substituem a configuração da empresa.

Para obter informações sobre como configurar o modo de visualização de registro, consulte [Configurando o modo de visualização de registro](#) (na página 722). Para obter mais informações sobre como configurar o modo de visualização de registro no nível da empresa, consulte [Configurando o perfil da empresa e os padrões globais](#).

Para visualizar um registro

- Deixe o ponteiro sobre o link do registro.
 - Se a opção de visualização do registro estiver definida como Posicionar no link, a janela de visualização será aberta automaticamente.
 - Se a opção de visualização do registro estiver definida como Clicar no Ícone visualização, um ícone será exibido quando você deixar o ponteiro sobre o link. Clique no ícone para abrir a janela de visualização.

OBSERVAÇÃO: você não poderá usar a funcionalidade de edição em linha ou o Message Center enquanto houver uma janela de visualização aberta.

Para fechar a janela de visualização do registro

- Clique no ícone X na janela de visualização ou clique na página atrás da janela de visualização.

OBSERVAÇÃO: se você passar o ponteiro sobre um elemento de interface do usuário (exceto a janela de visualização, o link de registro ou o ícone de visualização), a janela de visualização será fechada automaticamente depois de dois segundos.

Sobre o bloqueio de registro

Para determinados tipos de registro, o administrador da empresa poderá configurar processos para restringir as ações que você pode realizar em um registro enquanto um campo no registro tiver um valor específico. A restrição dos usuários de realizarem determinadas ações dessa forma é conhecida como *bloqueio de registros*. Quando um registro está bloqueado por um processo, Oracle CRM On Demand não permite realizar as ações não permitidas pelo processo, e você também poderá ver uma mensagem de erro se tentar realizar uma ação não permitida.

Dependendo de como o administrador da empresa configura os processos de bloqueio de registro para a empresa, os processos podem restringir as ações de usuário da seguinte forma:

- **Ações no nível do registro.** Os processos de bloqueio de registro podem impedir a realização das seguintes ações em um registro bloqueado:
 - Atualizando o registro.
 - Excluindo o registro.
 - Removendo o registro de um relacionamento com outro registro, se a remoção do registro do relacionamento resultar na exclusão do registro de Oracle CRM On Demand. No entanto, se a remoção do registro do relacionamento não resultar na exclusão do registro de Oracle CRM On Demand, você poderá remover o registro do relacionamento, mesmo se você estiver impedido de excluir o registro.

Por exemplo, o administrador da empresa pode configurar um processo para o tipo de registro Solução. O processo pode evitar que você exclua soluções que tenham o status Aprovado ou atualize soluções com o status Obsoleto e assim por diante.

- **Ações no nível do registro relacionado.** Os processos de bloqueio de registro podem impedir a realização das seguintes ações em registros de um determinado tipo de registro relacionado enquanto o registro pai está bloqueado:
 - Criando um novo registro do tipo de registro relacionado a partir do registro pai.
 - Atualizando registros do tipo de registro relacionado que são filhos do registro pai. Nesse caso, você não poderá atualizar os registros relacionados em qualquer lugar em Oracle CRM On Demand enquanto o registro pai estiver bloqueado.
 - Adicionando um registro existente do tipo de registro relacionado ao registro pai.

Por exemplo, convém ser impedido de vincular registros de contato a uma tarefa quando o status da tarefa está definido como Concluído.

- **Ações no nível do campo.** Os processos de bloqueio de registro podem impedir a atualização de determinados campos enquanto um campo no registro tem um valor específico de forma que o registro permaneça parcialmente bloqueado.

Por exemplo, se a empresa usar endereços compartilhados, você poderá evitar a atualização das linhas de endereço 1, 2 e 3, os campos Estado, CEP ou Código postal e País enquanto o status no endereço estiver definido como Validado. No entanto, você pode continuar atualizando todos os campos personalizados no registro de endereço.

Para obter informações sobre como configurar processos para bloquear registros, consulte Administração do processo.

Atualizando detalhes do registro

Geralmente, você pode atualizar informações do registro se este for de sua propriedade, se você for responsável pelo gerenciamento da propriedade do registro ou se o proprietário tiver concedido a você acesso de edição no registro. No entanto, o administrador da sua empresa pode ajustar os níveis de acesso ou expandir seu acesso aos registros.

Além disso, para registros de solução, sua função de usuário deve incluir o privilégio Publicar soluções.

É possível atualizar registros das seguintes maneiras:

- Editando campos em linha nas Páginas da lista e de detalhes.

O administrador da empresa pode ativar ou desativar a edição em linha no perfil da empresa. Por padrão, a edição em linha é ativada.

OBSERVAÇÃO: às vezes, ao editar um campo em linha, talvez seja solicitado que você navegue até a página Editar para concluir a edição. Essa solicitação será exibida se for preciso editar mais campos ou se um processo de negócios for anexado ao campo que você estava editando em linha.

- Atualizando o registro na página Editar.

Você pode acessar a página Editar clicando no link Editar de um registro na Página da lista ou clicando no botão Editar de um registro na Página de detalhes.

- Importando registros:

- Usando o Assistente de importação para importar dados de registros de arquivos CSV (valores separados por vírgulas) externos, se a sua função de usuário tem o privilégio de Importação pessoal
- Usando o utilitário cliente do Oracle Data Loader On Demand
- Usando serviços da web para sincronizar registros com outras aplicações

O tipo de registros que você pode importar depende dos privilégios atribuídos à sua função de usuário. Consulte Ferramentas de importação e exportação para obter mais informações sobre como importar registros de arquivos CSV externos e de outras fontes externas.

Também é possível editar campos nos registros vinculados da Página de detalhes do registro principal (se a edição em linha estiver ativada). Para obter mais informações sobre como atualizar campos nos registros vinculados, consulte [Atualizando registros vinculados nos registros principais](#) (consulte "[Atualizando registros vinculados de registros principais](#)" na página 79).

OBSERVAÇÃO: não é possível usar a funcionalidade de edição em linha enquanto uma janela de visualização estiver aberta ou enquanto você estiver usando o Message Center.

O procedimento a seguir descreve como atualizar campos em linha nas páginas da lista, seções de informações relacionadas e páginas de detalhes do registro. Para que seja possível atualizar campos em linha, a edição em linha deve estar ativada.

Para atualizar campos em linha

- 1 Na Página da lista completa do registro ou na Página de detalhes do registro, mova o cursor sobre o campo que deseja atualizar

Um ícone de edição aparecerá no lado direito do campo. Um ícone diferente aparecerá dependendo do tipo de campo. Em uma Página de detalhes, se um campo for somente leitura, quando você colocar o mouse sobre ele, nenhuma informação será exibida. Nada acontecerá quando você clicar no campo. Em uma Página de lista completa, se um campo for somente leitura, quando você colocar o cursor nele, as informações serão exibidas. Além disso, um Editor em linha somente leitura é exibido quando você clica no campo somente leitura.

- 2 Clique no ícone de edição ou no campo para ativar o modo Editar da Edição em linha.

Para alguns campos, clicar no campo é diferente de clicar no ícone de edição. Se você clicar em um campo Telefone, por exemplo, o campo exibirá um Editor de texto e permitirá informar o número de telefone diretamente. Se você clicar no ícone de edição, será exibido um Editor de telefone, permitindo que o usuário especifique o País, Código de área, Número de telefone e Ramal separadamente.

- 3 Atualize o valor do campo.

- 4 Clique no ícone da marca de verificação verde ou pressione Enter para salvar as alterações.

Para cancelar as alterações, clique no ícone do X vermelho ou pressione Esc.

O procedimento a seguir descreve como atualizar detalhes do registro em uma página Editar.

Para atualizar detalhes do registro em uma página Editar

- 1 Na Página da lista do registro, clique no link Editar do registro, ou na Página de detalhes, clique no botão Editar na barra de título.

- 2 Na página Editar do registro, atualize as informações necessárias.

- 3 Salve o registro:

- Para salvar esse registro e abrir a Página de detalhes do registro (onde é possível vincular informações a esse registro), clique em Salvar.
- Para salvar esse registro e abrir a página Editar (onde é possível criar outro registro), clique em Salvar e novo.

Vinculando registros ao seu registro selecionado

No Oracle CRM On Demand, você pode vincular um registro a outro. Vincular registros fornece acesso a todas as informações relacionadas dos registros que você exibe. Por exemplo, você pode obter uma exibição completa das informações do cliente vinculando contatos, oportunidades e atividades a um registro de conta.

Vincule registros associados uns aos outros para que você e outras pessoas que têm direitos de acesso ao registro tenham uma exibição completa das informações.

Sobre associações únicas e múltiplas

Você usa janelas de pesquisa para procurar e selecionar registros existentes que você deseja vincular ao registro com o qual está trabalhando. Janelas de pesquisa são janelas de associação única, nas quais pode selecionar um registro na janela Pesquisa, ou janelas Pesquisa de multiassociação, nas quais você pode selecionar vários registros a serem vinculados ao registro com o qual está trabalhando. Por exemplo, você pode vincular contatos a uma tarefa das seguintes maneiras:

- Na página Tarefa - Detalhe, se quiser adicionar um contato principal para a tarefa, você clicará no ícone de pesquisa no campo Contato Principal. Nesse caso, uma janela Pesquisa de associação única é aberta e você pode selecionar um único contato como o contato principal da tarefa.
- Você pode vincular vários contatos a uma tarefa na seção de informações relacionadas Contatos da página Tarefa - Detalhe. Nesse caso, você clica em Adicionar na seção de informações relacionadas Contato. Uma janela Pesquisa de multiassociação é aberta, e você poderá selecionar um ou mais contatos a serem vinculados à tarefa.
- Se o administrador da empresa adicionar o campo Contato à página Tarefa - Detalhe, você poderá vincular vários contatos à tarefa clicando no ícone de pesquisa desse campo. Uma janela Pesquisa de multiassociação é aberta, e você poderá selecionar vários contatos. Os contatos selecionados são listados no campo Contato e também na seção de informações relacionadas Contatos da página Tarefa - Detalhe.

Associações inteligentes

O administrador da empresa determina se as ações inteligentes estão disponíveis quando você está vinculando registros.

OBSERVAÇÃO: As associações inteligentes são aplicáveis quando há janelas Pesquisa de associação única disponíveis. Quando há janelas Pesquisa de multiassociação disponíveis, as associações inteligentes não são aplicáveis.

Associações inteligentes permitem digitar parte ou todo o nome do registro que você deseja vincular ao registro principal e, em seguida, Oracle CRM On Demand encontra o registro apropriado. Quando você digita todo ou parte do nome do registro e, em seguida, salva as alterações, Oracle CRM On Demand tenta resolver a associação. Se Oracle CRM On Demand encontrar uma correspondência exclusiva, o registro correspondente será usado e as alterações serão salvas. Se Oracle CRM On Demand não encontrar uma correspondência ou encontrar várias correspondências em potencial, você verá uma janela Pesquisa na qual poderá realizar pesquisas adicionais e, em seguida, selecionar o registro apropriado. O administrador da empresa pode ativar associações inteligentes ativando a opção Resolver automaticamente ativado no layout de pesquisa para um tipo de registro.

Por exemplo, ao vincular uma conta a uma tarefa, você pode digitar o nome de uma conta no campo de nome Conta na página Tarefa - Detalhe. Quando você salva as alterações, Oracle CRM On Demand procura contas correspondentes. Caso Oracle CRM On Demand encontre uma conta correspondente exclusiva, essa conta é

usada. Se Oracle CRM On Demand não encontrar nenhuma conta correspondente ou encontrar várias contas potencialmente correspondentes, uma janela Pesquisa será aberta. Na janela Pesquisa, você pode realizar pesquisas adicionais e selecionar a conta apropriada.

Se as associações inteligentes não estiverem ativadas ou você não souber o nome do registro que deseja vincular ao registro com o qual está trabalhando, você deverá clicar no ícone Pesquisa próximo a um campo para abrir a janela Pesquisa. Na janela Pesquisa, você pode procurar o registro que deseja vincular ao registro com o qual está trabalhando.

Janelas de pesquisa pré-preenchidas

Dependendo de como o administrador da empresa configura o layout de pesquisa para um tipo de registro da função, a janela Pesquisa para o tipo de registro pode ser preenchida com registros quando a janela é aberta. Se a janela Pesquisa não for preenchida com registros, você deverá selecionar a lista que deseja pesquisar na janela Pesquisa e, em seguida, clicar em Ir para exibir os registros na lista. Para obter mais informações sobre janelas de pesquisa e como usá-las, consulte [Procurando registros em janelas de pesquisa](#) (na página 63).

Vinculando registros novos e existentes

Nas páginas Detalhe do registro, você pode realizar uma ou ambas as tarefas a seguir, dependendo dos tipos de registro com os quais está trabalhando:

- Vincule registros existentes a um registro principal.
- Crie novos registros que sejam automaticamente vinculados ao registro principal.

Novos registros são adicionados ao banco de dados ao mesmo tempo em que são vinculados ao registro selecionado. Por exemplo, uma atividade que você cria na Página de detalhes do lead é vinculada ao lead e exibida nas páginas de atividades.

OBSERVAÇÃO: Você também poderá editar alguns campos nos registros vinculados na página Detalhes do registro principal se a edição em linha estiver ativada. Para obter informações sobre como editar registros vinculados nos registros principais, consulte [Atualizando registros vinculados nos registros principais](#) (consulte "Atualizando registros vinculados de registros principais" na página 79).

O procedimento a seguir descreve como vincular um ou mais registros ao registro selecionado na seção de informações relacionadas da página Detalhe do registro.

Para vincular um registro existente ao seu registro selecionado

- 1 Selecione o registro principal.

Para obter mais informações sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhe do registro, role até a seção de informações relacionadas apropriadas e clique em Adicionar.

Dependendo dos tipos de registro que você está vinculando, é aberta uma janela Pesquisa de multiassociação ou uma página de lista.

- 3 Execute uma das etapas a seguir:

- Na janela Pesquisa de multiassociação, clique em Selecionar para cada um dos registros que você deseja vincular ao registro principal e, em seguida, clique em OK.
- Na página de lista, clique no ícone Pesquisa próximo ao campo para abrir a janela Pesquisa e, em seguida, clique em Selecionar para o registro que você deseja vincular ao registro principal.

O procedimento a seguir descreve como criar um novo registro e vinculá-lo ao registro selecionado.

OBSERVAÇÃO: Dependendo dos tipos de registro com os quais está trabalhando, você talvez não consiga criar um novo registro vinculado a partir do registro selecionado.

Para criar um novo registro e vinculá-lo ao seu registro selecionado

- 1 Selecione o registro principal.

Para obter mais informações sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhe do registro, role até a seção de informações relacionadas apropriadas e, em seguida, clique em Novo.

OBSERVAÇÃO: Em alguns casos, o botão Novo não está disponível na seção de informações relacionadas. Em vez disso, você deve clicar em Adicionar e, em seguida, clicar em Novo na janela Pesquisa para abrir o formulário no qual pode criar o novo registro.

- 3 Na página Editar, crie um novo registro e salve-o.

O novo registro é vinculado automaticamente ao registro principal.

O procedimento a seguir descreve como remover ou excluir um registro vinculado na seção de informações relacionadas da página Detalhe do registro.

Para remover ou excluir um registro vinculado

- 1 Selecione o registro principal.

Para obter mais informações sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhe do registro, role até a seção de informações relacionadas apropriadas.

- 3 Na linha do registro que você deseja remover ou excluir, selecione uma das opções a seguir no menu do nível de registro:

- **Remover.** Essa opção desassocia os registros sem excluir nenhum deles.
- **Excluir.** Essa opção exclui o registro vinculado. Um registro excluído é movido para a página Itens excluídos e é permanentemente removido do banco de dados após 30 dias.

OBSERVAÇÃO: Quando as janelas de pesquisa de multiassociação estão disponíveis, você também pode remover registros vinculados clicando em Remover para cada um dos registros vinculados na janela Pesquisa de multiassociação.

Exemplos de tipos de registro vinculados a outros tipos de registro

A tabela a seguir mostra alguns exemplos de tipos de registro que você pode vincular a outros registros no Oracle CRM On Demand. Na coluna Informações, há instruções sobre como vincular o tipo de registro a partir da página Detalhes do registro principal.

Os tipos de registro que você pode vincular ao registro selecionado dependem do tipo de registro com o qual está trabalhando, bem como da personalização feita por você ou por seus gerentes no Oracle CRM On Demand. Além disso, se estiver trabalhando em uma edição específica do Oracle CRM On Demand, como Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management ou uma edição setorial do Oracle CRM On Demand, você poderá vincular tipos de registro adicionais.

Tipo de registro	Informações
Conta	<p>No aplicativo padrão, a seção Contas fica disponível nas páginas Detalhes dos registros de contato. Pode ser necessário adicionar a seção à sua apresentação:</p> <p>Para vincular uma conta existente e controlar a função que ela desempenha em relação ao contato, clique em Adicionar. Na página Adicionar conta, selecione uma conta, selecione a função desempenhada por ela para o contato e clique em Salvar. Se a conta a ser adicionada não existir, você poderá adicioná-la, clicando em Novo na janela de Pesquisa. Para obter as descrições dos campos, consulte Contas - Campos (consulte "Campos da conta" na página 221).</p> <p>Se a conta tiver mais de uma função, clique em Editar funções na linha apropriada, selecione as funções e salve o registro.</p>
Parceiros da conta	<p>No aplicativo padrão, a seção Parceiros da conta é exibida nas páginas Detalhes dos registros da conta. Pode ser necessário adicionar a seção à sua apresentação:</p> <p>Para vincular uma conta e rastreá-la como sua parceira para esse registro, clique em Adicionar. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Rastreando parceiros e concorrentes de contas (consulte "Controlando parceiros e concorrentes das contas" na página 215).</p>
Relacionamentos entre contas	Consulte Rastreando relacionamentos entre contas (consulte " Controlando relacionamentos entre contas " na página 211).
Equipe da conta	Consulte Compartilhando registros (equipes) (na página 99).
Campanhas	<p>Apenas a partir de registros de contato:</p> <p>Para vincular uma campanha, clique em Adicionar, selecione a campanha e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Campos de campanha (na página 174).</p>

Tipo de registro	Informações
Concorrentes	<p>No aplicativo padrão, a seção Concorrentes aparece nas páginas Detalhes da conta e nos registros da oportunidade:</p> <p>Para vincular uma conta e rastreá-la como seu concorrente para esse registro, clique em Adicionar. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Rastreando parceiros e concorrentes de contas (consulte "Controlando parceiros e concorrentes das contas" na página 215).</p>
Contatos	<p>No aplicativo padrão, a seção Contatos fica disponível para registros de atividade (tarefas e compromissos). Pode ser necessário adicioná-la à sua apresentação:</p> <p>Para vincular o contato principal, clique em Editar e vincule o contato. Para vincular contatos adicionais à atividade, role até a seção Contatos, clique em Adicionar e vincule os registros de contato.</p> <p>No aplicativo padrão, a seção Contatos aparece nas páginas Detalhes dos registros da conta:</p> <p>Para vincular um novo contato, clique em Novo, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro.</p> <p>Para vincular um contato existente, clique em Adicionar. Na página Contatos - Lista, selecione um contato e clique em Salvar. Se o contato a ser adicionado não existir, você poderá adicioná-lo, clicando em Novo na janela de Pesquisa. Para obter as descrições dos campos, consulte Contatos - Campos (na página 237).</p> <p>No aplicativo padrão, a seção Contatos aparece nas páginas Detalhes dos registros da oportunidade:</p> <p>Para vincular um contato existente ao registro da oportunidade, clique em Adicionar. No formulário Lista de contatos, selecione um contato, defina a Função de compra do contato e clique em Salvar. Se o contato a ser adicionado não existir, você poderá adicioná-lo, clicando em Novo na janela de Pesquisa. Para obter as descrições dos campos, consulte Contatos - Campos (na página 237).</p> <p>Você deve selecionar uma Função de compra para esclarecer as responsabilidades de um contato dentro de uma empresa, além da influência do contato sobre as decisões de compra. A Função de compra é crítica para a análise de função-chave e para a compreensão do ambiente político de venda.</p> <p>OBSERVAÇÃO: você pode vincular o mesmo contato a várias oportunidades ou vários contatos à mesma oportunidade.</p>
Relacionamentos do contato	<p>Consulte Rastreando relacionamentos entre contatos (consulte "Controlando relacionamentos entre contatos" na página 232).</p>

Tipo de registro	Informações
Equipe do contato	<p>Apenas a partir de registros de contato:</p> <p>Para permitir que o registro de contato fique visível para outros funcionários, clique em Adicionar usuários. Na janela Equipe de contato - Adicionar usuário, selecione o nome do usuário e os direitos de acesso do usuário para o registro (no campo Acesso do contato) e salve suas alterações. Para obter mais informações sobre compartilhamento de registros, consulte Compartilhando registros (equipes) (na página 99).</p>
Leads	<p>No aplicativo padrão, a seção Leads aparece nas páginas Detalhes dos registros da campanha:</p> <p>Para vincular um novo lead, clique em Novo, especifique as informações necessárias no formulário Leads - Edição e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Campos de leads (na página 192).</p>
Observações	<p>No aplicativo padrão, a seção Observações aparece nas páginas Detalhes dos tipos de registro que suportam o recurso observações:</p> <p>Para vincular uma nova observação, clique em Novo, especifique as informações necessárias no formulário Observação do registro e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Adicionando observações (na página 104).</p>
Atividades abertas	<p>No aplicativo padrão, esta seção aparece nas páginas Detalhes da maioria dos registros:</p> <p>Para vincular um novo compromisso ou tarefa, clique em Novo compr. na barra de título. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Campos de atividade (consulte "Campos da atividade" na página 163).</p> <p>Você pode vincular várias atividades ao registro selecionado. Se uma atividade tiver um tempo associado, ela aparecerá na lista Atividades e em Calendário.</p> <p>Os usuários capazes de exibir o registro selecionado também podem ver as atividades vinculadas ao registro, inclusive as de propriedade ou atribuídas a outras pessoas. Para obter informações sobre como trabalhar com listas de atividades, consulte Trabalhando com listas de atividades (na página 142).</p>

Tipo de registro	Informações
Oportunidades	<p>Para vincular uma nova oportunidade, clique em Novo, especifique as informações necessárias no formulário Oportunidades - Edição e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Oportunidades - Campos (na página 260).</p> <p>OBSERVAÇÃO: para vincular uma oportunidade a um lead, converta o lead que está associado à campanha a uma oportunidade. Para obter mais informações, consulte Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades (na página 188).</p>
Parceiros da oportunidade	<p>No aplicativo padrão, a seção Parceiros da Oportunidade aparece nas páginas Detalhes dos registros da oportunidade:</p> <p>Para vincular uma conta e rastreá-la como sua parceira para esse registro clique em Adicionar. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Rastreando parceiros e concorrentes de oportunidades (consulte "Controlando parceiros e concorrentes das oportunidades" na página 248).</p>
Indicação	<p>Consulte Adicionando indicações (na página 234).</p>
Soluções relacionadas	<p>No aplicativo padrão, a seção Soluções Relacionadas aparece nas páginas Detalhes dos registros da solução:</p> <p>Para adicionar uma solução, clique em Adicionar solução e selecione uma solução existente na janela de Pesquisa. Você pode adicionar quantas soluções quiser. Será possível vincular soluções umas às outras se elas compartilharem informações relacionadas ou forem sobre um tópico relacionado. Para criar uma nova solução, clique em Novo, preencha as informações necessárias e salve o registro.</p> <p>OBSERVAÇÃO: você pode revisar as solicitações de serviço vinculadas na página Solução - Detalhe, mas deve vinculá-las a partir da página Solicitação de serviço - Detalhe.</p>
Solicitações de serviço	<p>No aplicativo padrão, a seção Solicitações de serviço aparece nas páginas Detalhes da conta e dos registros de contato:</p> <p>Para vincular uma nova solicitação de serviço, clique em Novo, especifique as informações necessárias no formulário Solicitação de serviço - Edição e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Solicitação de serviço - Campos (na página 333).</p>

Tipo de registro	Informações
Soluções	<p>No aplicativo padrão, a seção Soluções aparece nas páginas Detalhes dos registros da solicitação de serviço:</p> <p>Para vincular uma solução clique em Adicionar. Na janela de Pesquisa, você pode clicar no link ID da solução para vincular uma solução existente ou clicar em Novo para criar uma nova solução. Para obter descrições de campos, consulte Soluções - Campos (consulte "Solução - Campos" na página 342).</p> <p>DICA: antes de criar novas soluções, consulte a página da lista de soluções para verificar se a solução não está aguardando a publicação pelo seu gerente. A janela de Pesquisa só mostra soluções marcadas como publicadas e com um status de aprovação.</p>
Equipe	<p>A seção Equipe não aparece por padrão em nenhuma página de detalhes do registro no aplicativo padrão, mas o administrador da sua empresa pode adicionar a seção Equipe a determinados tipos de registros:</p> <p>Para permitir que esse registro permaneça visível a outros funcionários, clique em Adicionar usuários. Na janela Equipe - Adicionar usuários, selecione o nome do usuário.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Se o proprietário do registro fizer parte de um grupo (definido pelo administrador da empresa), os membros do grupo aparecerão na seção Equipe - Informações relacionadas.</p> <p>Para obter mais informações, consulte Compartilhando registros (equipes) (na página 99).</p>
Usuário	<p>A seção Usuário não aparece por padrão em nenhuma página de detalhes do registro no aplicativo padrão, mas o administrador da empresa pode adicionar a seção Usuário a determinados tipos de registros:</p> <p>Para rastrear outro funcionário envolvido em uma tarefa, na seção Usuários da página Tarefa - Detalhes, clique em Adicionar. Na janela de Pesquisa, selecione o usuário.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Diferentemente do recurso Equipe, se o proprietário do registro fizer parte de um grupo (definido pelo administrador da empresa), os membros do grupo não aparecerão automaticamente na seção Usuário - Informações relacionadas. A Lista de usuários não afeta a visibilidade dos registros; ela é usada exclusivamente para rastreamento.</p>

Atualizando registros vinculados de registros principais

Você pode atualizar campos em um registro vinculado a partir do registro principal da seguinte forma:

- Editando campos no registro vinculado na página Detalhes do registro principal (se a edição em linha estiver habilitada).

Na maioria dos casos, você pode editar campos em registros vinculados na página Detalhes do registro principal. Porém, você não pode editar os seguintes tipos de campos em registros vinculados na página Detalhes do registro principal:

- Campos que não são mostrados na página Detalhes do próprio registro vinculado
- Campos calculados, por exemplo, Nome completo
- Campos que são somente leitura na página Editar do registro vinculado

Além disso, nos casos em que o mesmo registro vinculado puder ser mostrado em vários registros, os campos que fazem parte do relacionamento poderão ser editados. Porém, os campos que pertencem ao registro vinculado propriamente dito não poderão ser editados. Por exemplo, na lista relacionada Equipe da conta em um registro de conta, o campo Equipe da conta pode ser editado, porque o campo faz parte do relacionamento entre a conta e o membro da equipe. No entanto, os campos Sobrenome e Nome não poderão ser editados, porque pertencem ao registro de usuário (do membro da equipe).

- Abrindo a página Editar de um registro vinculado na página Detalhes do registro principal e atualizando os campos dessa página.

O procedimento a seguir descreve como atualizar um registro vinculado na página Detalhes do registro principal.

Para atualizar um registro vinculado na página Detalhes do registro principal

- Na página Detalhes do registro principal, role até a seção apropriada e edite os campos conforme necessário.

OBSERVAÇÃO: se o registro que você quiser editar não for exibido na página, clique no link Exibir lista completa para ver todos os registros vinculados desse tipo e, em seguida, edite os campos de registro na página Lista.

Para obter mais informações sobre como editar campos em linha, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

O procedimento a seguir descreve como abrir um registro vinculado a partir da página Detalhes do registro principal.

Para abrir um registro vinculado a partir da página Detalhes do registro principal

- 1 Na página Detalhes do registro principal, role até a seção apropriada.
- 2 Clique no link Editar do registro (se algum for fornecido), ou clique no link Nome do registro vinculado.
OBSERVAÇÃO: se o registro que você quiser editar não for exibido na página, clique no link Exibir lista completa para ver todos os registros vinculados desse tipo.

- 3 Quando a página Editar ou Detalhes do registro vinculado for aberta, atualize os detalhes do registro.

Para obter mais informações sobre como atualizar detalhes do registro, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

Página Registros favoritos

A página Registros favoritos mostra seus registros favoritos. Você pode acessar a página Registros favoritos clicando em Exibir lista completa na seção Registros favoritos da barra de Ação. Você pode ter, no máximo, 100 registros nos favoritos.

OBSERVAÇÃO: Se já houver 100 registros nos favoritos e você adicionar outro registro a eles, o registro que estiver há mais tempo nos favoritos será descartado para permitir a adição do novo registro.

Na página Registros favoritos, você pode realizar as tarefas mostradas na tabela a seguir.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Alterar a sequência dos registros	Na barra de título Registros favoritos, clique no botão Gerenciar favoritos. Na página Gerenciar favoritos, altere a ordem dos registros até refletir a sequência que você deseja. Em seguida, os registros aparecem na nova sequência na Barra de ação e na página Registros favoritos.
Excluir um registro da lista de favoritos	Na linha do registro que você deseja alterar, clique no link Excluir.
Exibir detalhes de um registro	Clique no nome do registro para exibir a página Detalhes do registro.
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.

Trabalhando com listas

Para muitos tipos de registro, você pode limitar os registros exibidos criando listas filtradas. Uma lista filtrada mostra um subconjunto dos registros que atendem aos critérios para criação da lista.

O Oracle CRM On Demand fornece listas filtradas padrão para muitos tipos de registro, que aparecem no registro Página inicial. As listas personalizadas criadas por você ou por seus gerentes são adicionadas à essa seção Lista.

Quando você seleciona uma lista filtrada, a lista de registros que atende aos critérios da lista é aberta na página Lista de registros. Você pode optar por exibir os primeiros 5, 10, 25, 50, 75 ou 100 registros na página de uma só vez. A opção escolhida por você é mantida nas páginas Lista para todos os tipos de registro, até ser alterada novamente. Quando você navega em uma lista, o registro no qual o ponteiro fica é realçado por uma mudança na cor de fundo.

OBSERVAÇÃO: Oracle CRM On Demand só pode usar um método de ordenação para determinar a ordem de classificação dentro das listas. O método de ordenação foi escolhido para oferecer a melhor solução para todos os idiomas. No entanto, isso pode resultar na exibição de algumas letras na ordem errada em alguns idiomas.

O que acontecerá se houver mais de uma página de registros?

Se houver mais registros na lista do que é possível mostrar na página, ocorrerá o seguinte:

- É possível clicar nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página para passar à próxima página, à página anterior, à primeira ou à última página da lista.
- A última página da lista mostra uma página cheia de registros, e o número de registros mostrados na última página da lista é determinado pelo número de registros escolhido por você para exibição na página da lista. Dessa forma, alguns dos registros exibidos na última página da lista também podem aparecer na segunda dentro da última página.

Por exemplo, suponhamos que uma lista tenha um total de 40 registros e você opte por exibir 25 na página da lista. Os registros são exibidos em duas páginas de lista. A primeira página da lista mostra os 25 primeiros registros e a última página da lista mostra os últimos 25. Nesse exemplo, 10 dos registros na lista são exibidos na primeira e na última páginas da lista.

Tarefas que você pode realizar nas páginas de lista

Nas páginas Lista, você pode fazer o seguinte:

- Classificar os registros.
- Revisar vários registros de uma vez.
- Encontrar um registro a ser revisado, excluído ou atualizado.
- Atualizar os campos na página Lista em linha.
- Criar novos registros.

Sobre como usar campos personalizados para classificar listas

Por motivos de desempenho, alguns campos personalizados não podem ser usados para classificar listas. Aplicam-se as seguintes regras gerais:

- Você não pode usar os seguintes tipos de campos personalizados para classificar listas de nenhum tipo de registro, inclusive tipos de registro de objeto personalizado:
 - Campos de caixa de seleção
 - Campos de link da Web
 - Campos da lista de opções com várias seleções

No entanto, para qualquer tipo de registro, talvez haja outros tipos de campos personalizados que você não pode usar para classificar listas.

- Para os tipos de registro Objeto personalizado 01 até 03, você não pode usar nenhum tipo de campo personalizado para classificar listas.

Ações que você pode realizar nos registros listados

Além disso, você pode usar o menu de nível de registro (além de cada nome do registro) para realizar várias ações nos registros listados, inclusive algumas ou todas as seguintes:

- Abrir a página Editar do registro (selecione a opção Editar), onde é possível editar todos os campos do registro.
- Criar um novo registro copiando o registro existente. O administrador da sua empresa determina quais valores de campo serão automaticamente copiados no novo registro.
- Excluir um registro.

Você poderá filtrar ainda mais a lista se houver muitos registros na página. Para obter mais informações sobre formas rápidas de filtrar as listas, consulte [Filtrando listas](#) (na página 92). Você também pode adicionar a lista às Listas favoritas na barra Ação, clicando no ícone Favoritos.

Cada lista filtrada é específica do tipo de registro, como Oportunidades ou Contas. Todos os funcionários podem criar listas filtradas para uso próprio, mas você precisa ter a função apropriada atribuída para criar listas públicas que permaneçam disponíveis a todos os funcionários.

OBSERVAÇÃO: uma lista criada por você ou pelos seus gerentes só aparece no idioma em que foi criada. Se você alternar os idiomas, ela não será adicionada às listas nos outros idiomas suportados pelo aplicativo. Apenas as listas filtradas padrão aparecem em todos os idiomas. Por exemplo, se uma gerente italiana criar uma nova lista e parte de sua equipe usar a versão em espanhol do produto, os membros da equipe não verão a lista recém-criada.

Sobre como criar marcadores para páginas de lista

Na maioria das listas, as páginas compartilham o mesmo URL. Assim, quando você cria um marcador para uma página dentro de uma lista, ele sempre abre a lista na página aberta quando você acessou a lista pela primeira vez (normalmente, a primeira página). Da mesma forma, quando você copia o URL do campo de endereço de uma página em uma lista e depois cola o URL no campo de endereço do navegador, a lista é aberta na página que abriu quando você acessou a lista pela primeira vez.

Por exemplo, quando você abre uma lista usando o link de uma lista na página inicial Conta, a lista é aberta na primeira página. Se você navegar até a terceira página na lista e criar um marcador para ela, o novo marcador abrirá a lista na primeira página (ou seja, a página aberta quando você acessou a lista pela primeira vez).

OBSERVAÇÃO: se você tiver criado um marcador para uma página específica dentro de uma lista no Oracle CRM On Demand versão 18 ou anterior, esse marcador abrirá a lista na página na qual você criou originalmente o marcador. Por exemplo, se você tiver criado um marcador para a quinta página em uma lista no Oracle CRM On Demand versão 18, esse marcador abrirá a lista na quinta página. Porém, se você acabar navegando até a sexta página na lista e criar um novo marcador para ela, o novo marcador abrirá a lista na quinta página (ou seja, a página aberta quando você acessou a lista pela primeira vez usando o marcador criado no Oracle CRM On Demand versão 18).

Opções de administração de listas

Na página Lista da maioria dos tipos de registro, há um botão Menu com algumas ou todas as seguintes opções:

- **Exclusão de lote.** Exclua todos os registros de uma lista. Consulte [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 118).
- **Livro de atrib. de lote.** Adicione registros a um livro ou remova registros de um livro. Consulte [Atribuindo registros a livros](#).

- **Exportar lista.** Exporte uma lista a ser salva no computador. Consulte [Exportando registros em listas](#) (na página 96).
- **Atualização em massa.** Atualize um determinado número de registros de uma só vez. Consulte [Atualizando grupos de registros](#) (na página 101).
- **Planejamento de chamadas em massa.** Crie uma chamada planejada para um ou mais clientes. Consulte [Planejamento de chamadas em massa](#) (na página 152).
- **Contagem de registros.** Conte os registros em uma lista. Consulte [Contando registros em listas](#) (na página 96).
- **Refinar lista.** Refine uma lista filtrada. Consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).
- **Mostrar filtro de lista.** Mostre as informações principais para uma lista. Consulte [Página Exibir lista](#) (na página 95). Você também pode acessar essa página clicando em Exibir na página Gerenciar listas.
- **Gerenciar listas.** Gerencie as listas para o tipo de registro. Consulte [Página Gerenciar listas](#) (na página 94).
- **Criar nova lista.** Crie uma nova lista filtrada. Consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).
- **Salvar lista.** Salva uma lista. Quando você clica em Salvar lista, isso leva você diretamente a uma página com opções para Salvar.

Acessando as opções de administração de listas

A forma como você navega até as opções de administração de listas varia de acordo com o tipo de registro, conforme mostrado na seguinte tabela:

Tipo de registro	Etapas
Tipos de registro principais (nas guias)	<ol style="list-style-type: none">1 Clique na guia do registro na parte superior da página.2 Na seção Listas, clique em uma lista.3 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária. <p>Você também pode acessar a página Nova lista da seguinte forma:</p> <ol style="list-style-type: none">1 Clique na guia do registro na parte superior da página.2 Na barra de título Lista, clique no botão Novo. <p>OBSERVAÇÃO: listas de comunicação são listas de tipos específicos de atividades. Por isso, use a página da lista de atividades para criar listas de comunicação adicionais. Elas só estarão disponíveis se a empresa usar o call center.</p>

Tipo de registro	Etapas
Atividades	<ol style="list-style-type: none"> 1 Clique na guia Calendário. 2 Na seção Tarefas abertas, clique no link Exibir lista completa. 3 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.
Alertas	<ol style="list-style-type: none"> 1 Clique na guia Página inicial. 2 Na parte inferior da seção Alertas em Minha página inicial, clique no link Exibir lista completa. 3 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária. <p>OBSERVAÇÃO: Se não houver alertas, o link Exibir lista completa não será exibido.</p>
Anexos	<p>Só estará disponível se a função incluir o privilégio Gerenciar anexos.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Na parte superior de qualquer página, clique no link global Administrador. 2 Clique no link Gerenciamento de conteúdo. 3 Na página Gerenciador de conteúdo, clique no link Gerenciar anexos. 4 Na página Gerenciar anexos, clique no botão Criar nova lista.
Usuários	<p>Só estará disponível se a função incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 Na parte superior de qualquer página, clique no link global Administrador. 2 Clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário. 3 Clique no link Gerenciamento de usuários. 4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.

Tipo de registro	Etapas
Categorias de produto	<p>Só estará disponível se a função incluir o privilégio Gerenciar conteúdo.</p> <ol style="list-style-type: none">1 Na parte superior de qualquer página, clique no link global Administrador.2 Clique no link Gerenciamento de conteúdo.3 Na página Gerenciador de conteúdo, clique no link Categorias de produto.4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.
Produtos	<p>Só estará disponível se a função incluir o privilégio Gerenciar conteúdo.</p> <ol style="list-style-type: none">1 Na parte superior de qualquer página, clique no link global Administrador.2 Clique no link Gerenciamento de conteúdo.3 Na página Gerenciador de conteúdo, clique no link Produtos.4 Clique no botão Menu e selecione a opção necessária.

Listas filtradas padrão

Para obter uma descrição das listas filtradas padrão, consulte o tópico Trabalhando com a página inicial *tipo de registro* de cada tipo de registro. Por exemplo:

- [Trabalhando com a página inicial Leads](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial de leads](#)" na página 182)
- [Trabalhando com as Contas - Página inicial](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial de conta](#)" na página 201)
- [Trabalhando com os Contatos - Página inicial](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial de contatos](#)" na página 224)
- [Trabalhando com as Oportunidades - Página inicial](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial de oportunidade](#)" na página 244)
- [Trabalhando com a Solicitação de serviço - Página inicial](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial da solicitação de serviço](#)" na página 327)

Para abrir uma lista

- 1 Clique na guia Registro.

OBSERVAÇÃO: para obter as listas de atividades, clique na guia Calendário e em Exibir lista completa na seção Tarefas abertas. Para obter informações sobre como trabalhar com listas de atividades, consulte [Trabalhando com listas de atividades](#) (na página 142).

- 2 Na seção Listas da Página inicial do registro, selecione a lista com a qual você deseja trabalhar.

Alterando a sequência de listas exibidas em uma página inicial

Você pode usar o procedimento a seguir ou, em uma página Listas, clicar em Menu e selecionar Gerenciar listas para acessar o botão Ordem da lista.

Para alterar a sequência de listas exibidas em uma página inicial

- 1 Clique na guia Registro.
- 2 Na parte inferior da seção Listas do registro, clique no link Gerenciar listas.
- 3 Clique no botão Ordem da lista.
- 4 Na lista Listas a serem exibidas na página inicial, use as setas para alterar a sequência das listas.
- 5 Clique em Salvar.

Na Página inicial do registro, as listas aparecem na sequência definida por você. (Apenas as dez primeiras listas na Página inicial.)

Criando e refinando listas

Quando você cria ou refina uma lista de registros, sua função do usuário determina quais campos podem ser pesquisados e quais você pode exibir na lista, da seguinte forma:

- Se o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas Listas estiver ativado na função de usuário, você poderá pesquisar todos os campos disponibilizados pelo administrador da empresa no layout de pesquisa atribuído à função de usuário para o tipo de registro.

OBSERVAÇÃO: recomendamos que os administradores da empresa não ativem o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas listas para a maioria das funções do usuário. Quando o privilégio não é ativado, os campos que sua empresa não usam não ficam visíveis nas páginas de pesquisa e da lista. Isso reduz a aglomeração e facilita a visualização dos campos para os usuários.

- Se o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas Listas não estiver ativado na função de usuário, você só poderá pesquisar um campo se ele atender a ambos os critérios a seguir:
 - O campo está disponível no layout de pesquisa atribuído à função de usuário para o tipo de registro.
 - O campo é exibido no layout da página Detalhe atribuído à função de usuário para esse tipo de registro. Se layouts de página dinâmicos forem definidos para a função, o campo deverá ser exibido em pelo menos um dos layouts de página dinâmicos.

OBSERVAÇÃO: *Layouts dinâmicos* são layouts de página que mostram diferentes conjuntos ou campos de diferentes registros do mesmo tipo de registro, dependendo do valor da lista de opções selecionado em um determinado campo do registro.

- Quando você refina uma lista existente, alguns dos campos nos critérios de pesquisa da lista talvez não estejam disponíveis para a função de usuário. Todos esses campos restritos permanecem esmaecidos, e você não pode editá-los. Você poderá remover os campos restritos dos critérios de pesquisa antes de executar ou salvar a lista. Se você executar ou salvar a lista sem remover os campos restritos dos critérios de pesquisa, Oracle CRM On Demand removerá automaticamente os campos restritos dos critérios de pesquisa antes de executar ou salvar a lista.

A função de usuário determina quais campos você pode exibir na lista de registros

A função de usuário também determina quais campos você pode exibir na lista de registros retornada pela pesquisa da seguinte forma:

- Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas estiver ativado para a função de usuário, você poderá selecionar qualquer campo a ser exibido como uma coluna na lista de registros retornada pela pesquisa.
- Se o privilégio Todos os campos na Pesquisa e nas Listas não estiver ativado para a função de usuário, você só poderá selecionar um campo a ser exibido como uma coluna na lista de registros retornada pela pesquisa se o campo for exibido no layout da página Detalhe atribuído à função de usuário desse tipo de registro. Se os layouts de página dinâmica forem definidos para a função, o campo deverá ser exibido em pelo menos um dos layouts de página dinâmica para o tipo de registro.

Antes de começar. Quando você cria uma lista, é preciso informar os campos e valores dos critérios que você configurar. Talvez seja conveniente ir para a página Registro - Edição e anotar os valores e nomes de campo exatos, uma vez que serão usados no Oracle CRM On Demand. Caso contrário, talvez sua lista filtrada não selecione os registros corretos. Como alternativa, é possível imprimir a Página de detalhes do registro para capturar os nomes de campo exatos. No entanto, a impressão não captura os valores de campo das listas suspensas.

Para definir uma lista

- 1 Crie uma nova lista ou navegue até a página Refinar lista para obter uma lista existente.

Na página Lista da maioria dos tipos de registros, há um botão menu que tem as opções para criar uma nova lista ou refinar a lista existente. Para obter mais informações sobre como acessar as opções de gerenciamento da lista, consulte [Trabalhando com Listas](#) (na página 81).

- 2 Na página Nova lista ou na página Refinar lista, na seção Pesquisar em, selecione uma das seguintes opções:
 - Conjunto de registros
 - Livro

OBSERVAÇÃO: a seção Pesquisar em não é exibida para tipos de registro que não tenham proprietários, por exemplo, os tipos de registro Produto e Usuário. A opção Livro na seção Pesquisar em só estará disponível se o recurso Livro estiver ativado para a empresa.

- 3** Se você selecionar a opção Conjunto de registros, escolha uma das opções a seguir na lista do campo Conjunto de registros:
- **Todos os registros visíveis para mim.** Inclui os registros aos quais você tenha pelo menos o acesso Exibir, conforme a definição pela hierarquia de relatório, o nível de acesso para a sua função e o nível de acesso para registros compartilhados.
 - **Todos os meus registros.**
 - **Todos os registros em que eu faça parte da equipe.** Inclui apenas os registros na lista filtrada na qual se aplica o seguinte:
 - Você detém os registros.
 - Os registros são compartilhados com você pelo proprietário por meio do recurso Equipe.
 - Os registros são compartilhados com você por meio do recurso de atribuição de grupo para contas, atividades, contatos, famílias, oportunidades e carteiras.
 - **Todos os registros de minha propriedade ou de meus subordinados.**
 - **Todos os registros em que eu ou meus subordinados façam parte da equipe**
 - **Meu livro padrão.** A configuração padrão do seletor Livro, conforme a definição do administrador da empresa.
- 4** Se você selecionar a opção Livro, escolha um livro, um usuário ou um delegado no Seletor de livro. Para obter mais informações, consulte [Usando o seletor de livro](#) (consulte "[Usando o seletor Livro](#)" na página 66).
- 5** Na seção Selecione a diferenciação entre maiúsculas e minúsculas, marque a caixa de seleção Sem diferenciação de maiúsculas e minúsculas, se obrigatório. Caso essa caixa de seleção seja marcada, os campos nos quais a pesquisa diferencia maiúsculas de minúsculas são mostrados em azul na seção Informar critérios de pesquisa.
- 6** Na seção Informar critérios de pesquisa, faça o seguinte:
- a** (Opcional) Se você estiver refinando um filtro de lista existente que contenha um campo de pesquisa não disponível para a função de usuário, remova o campo de pesquisa da lista clicando no ícone X ao lado da linha do campo.

Se um campo de pesquisa no filtro de lista não estiver disponível como um campo de pesquisa para a função de usuário, o campo permanecerá esmaecido, você não conseguirá editá-lo e um ícone X será exibido ao lado do campo. Você não pode remover os campos restritos do filtro de lista. Se você executar ou salvar a lista sem remover os campos restritos do filtro, Oracle CRM On Demand removerá automaticamente os campos restritos do filtro antes de executar ou salvar a lista.
 - b** Selecione um campo na lista Campo.

Os campos são pré-preenchidos com os campos da pesquisa direcionada para o tipo de registro.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da empresa não disponibilizar nenhum campo de pesquisa no layout de pesquisa atribuído à função de usuário para um tipo de registro, você não poderá especificar nenhum critério de pesquisa para uma lista de registros desse tipo.

Determinados campos são otimizados para melhorar o desempenho durante pesquisas e classificações de listas. Esses campos otimizados são mostrados com o texto verde na lista dos campos de pesquisa. Se os critérios de pesquisa incluírem um campo que não seja otimizado para pesquisa, ela poderá ser mais lenta.

Se o campo de endereço que você precisa não aparecer na lista suspensa, selecione um correspondente mostrado na tabela a seguir ou em Sobre países e mapeamento de endereços.

OBSERVAÇÃO: os campos listados nesta tabela não podem ser aplicados para todos os países ou regiões.

Para filtrar sua lista neste campo	Selecione este campo na lista suspensa
Número da rua Endereço 1 Chome	Rua/Número
Ku	Endereço 2
Andar Distrito	Endereço 3
Shi/Gun	Cidade
Colônia/seção CEDEX - Código Endereço 4 URB Distrito	Código de classificação/caixa postal
MEX - Estado BRA - Estado Comunidade Parte do território Ilha Prefeitura Região Emirados Óblast	Província
Código da ilha Caixa postal Código postal	Código postal

- Informe as condições, os valores de filtro e os operadores (AND, OR) que definem o filtro.

Se estiver refinando uma lista, os campos já estarão preenchidos com critérios que você poderá refinar ainda mais.

Para obter mais informações sobre como usar condições de filtro, consulte [Sobre condições de filtro](#) (na página 48).

DICA: para criar uma lista de solicitações de serviço que não tenham um proprietário, selecione o campo ID do proprietário, a condição de filtro Igual a e deixe o valor em branco. Você pode criar outras listas nulas usando essa abordagem geral.

CUIDADO: ao informar valores de filtro, verifique se você está seguindo as regras descritas em [Sobre valores de filtro](#) (na página 53). Do contrário, os registros corretos podem não ser incluídos na lista.

Exemplos

Contas: se você quiser criar uma lista filtrada de contas no Canadá com receita anual superior a US\$100.000.000,00, preencha o formulário da seguinte forma:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receita anual	Maior que	100000000	E
País	Igual a	Canadá	

Leads: se você quiser criar uma lista filtrada de leads com receita potencial superior a US\$100.000,00 e classificações A ou B, preencha o formulário da seguinte forma:

Campo	Condição	Valor(es)	
Receita potencial	Maior que	100000	E
Classificação	Menor que	C	

7 Para a seção Exibir colunas e classificar ordem:

a Escolha os campos a serem exibidos como colunas nos resultados da pesquisa movendo-os da lista Campos disponíveis para a lista Campos selecionados. Use as setas para cima e para baixo a fim de alterar a ordem dos campos selecionados.

b Na lista suspensa Classificar por, selecione um campo de classificação padrão e clique em Ordem crescente ou Ordem decrescente para selecionar uma ordem de classificação.

Determinados campos são otimizados para melhorar o desempenho durante pesquisas e classificações de listas. Esses campos otimizados são mostrados com o texto verde na lista dos campos de classificação. Se você selecionasse um campo que não possa ser otimizado como o campo de classificação padrão, a pesquisa seria mais lenta.

OBSERVAÇÃO: você não pode marcar um campo do tipo caixa de seleção como o campo de classificação nesta etapa. Porém, depois de criar a lista, poderá clicar no cabeçalho da coluna para classificar os campos com base nos valores na caixa de seleção.

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

A página Lista aparece exibindo os resultados dos critérios de pesquisa. Em seguida, você pode clicar no botão Menu na barra de título e selecionar Salvar lista ou Refinar lista para salvá-la.

9 Clique em Salvar e preencha os campos na seção Salvar opções:

Campo	Comentário
Nome da lista	Digite um nome para a lista (limite de 50 caracteres). Você pode usar qualquer símbolo ou pontuação, exceto aspas (") no Nome da lista. As listas criadas são colocadas em ordem alfabética. Por isso, é

Campo	Comentário
	recomendável colocar a palavra mais pertinente no início do nome.
Descrição	Informe uma descrição de até 251 caracteres.
Acessibilidade da lista	Se a função de usuário incluir o privilégio Definir listas públicas, selecione uma destas opções: <ul style="list-style-type: none">■ Privado. Permite a você ver, sozinho, a lista filtrada.■ Público. Torna a lista disponível a todos os funcionários. As listas públicas aparecem na Página inicial do registro para todos os funcionários da empresa.■ Específico da função. Torna a lista disponível apenas aos usuários com uma função específica.

1 Clique em Salvar e executar.

A lista filtrada criada por você aparece na lista suspensa na barra de título da página e na seção Listas da Página inicial do registro.

DICA: se uma mensagem aparecer indicando que a solicitação de lista expirou, refine ainda mais os critérios de pesquisa e tente novamente. Você pode encontrar mais informações sobre como otimizar pesquisas e listas no site Centro de treinamento e suporte, que pode ser acessado clicando-se no link Treinamento e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

Filtrando listas

Em uma página Lista, você pode filtrar rapidamente os registros da lista de duas formas:

- Usando os controles de pesquisa Alfa para filtrar uma determinada coluna
- Usando os campos Filtro rápido

Por padrão, as páginas de lista mostram os controles Pesquisa alfa, mas você pode clicar no ícone de alternância do filtro para mostrar os campos Filtro rápido. Para voltar aos controles de pesquisa Alfa, você pode clicar no ícone ABC. Os controles de pesquisa exibidos continuam em sessões diferentes.

Para obter uma filtragem mais avançada, você pode abrir a página Refinar lista clicando no botão Menu da barra de título e em Refinar lista. Para obter mais informações, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Você também pode restringir os registros pesquisados, selecionando um livro ou um usuário no seletor Livro. Para obter mais informações, consulte [Usando o seletor de livro](#) (consulte "[Usando o seletor Livro](#)" na página 66).

Pesquisa alfa

Uma seta próxima a um cabeçalho de coluna na lista indica que a coluna é usada para classificar e filtrar a lista, além de indicar se a lista é classificada em ordem crescente ou decrescente. Você pode alterar a coluna usada para classificar e filtrar a lista clicando no cabeçalho da coluna que deseja usar.

Com a pesquisa Alfa você pode:

- Clique em uma letra na barra Alfa para mostrar apenas os registros que começam com essa letra.
- Informe os caracteres no campo de texto, clique em Ir para filtrar a lista a fim de mostrar apenas registros que comecem com esses caracteres. Você pode usar curingas. Consulte [Sobre valores de filtro](#) (na página 53).

A pesquisa Alfa não distingue maiúsculas de minúsculas e não afeta os critérios de pesquisa Refinar Lista.

Às vezes, a barra Alfa não permanece ativa — seus caracteres não são hyperlinks — porque a ordem de classificação padrão está em uma coluna com a qual a barra Alfa não funciona. Por exemplo, a ordem de classificação padrão da página Itens excluídos está na coluna Tipo, que não pode ser classificada. Dessa forma, a barra Alfa não permanece ativa. Porém, se você clicar no cabeçalho da coluna Nome, os dados serão classificados, e a barra Alfa será ativada.

Campos de filtro rápido

Com campos de filtro rápido, você pode filtrar a lista para mostrar registros em que um campo selecionado atende a critérios de filtro específicos.

Na seção Mostrar resultados onde da página Lista, você seleciona ou informa valores da esquerda para a direita nos campos para especificar respectivamente o campo de pesquisa, a condição de filtro e valor de filtro (se a condição do filtro exigir um valor). Os valores disponíveis na lista de condições do filtro variam de acordo com o campo de pesquisa que você selecionar. Para obter mais informações sobre as condições do filtro disponíveis, consulte [Sobre Condições do filtro](#) (consulte "[Sobre condições de filtro](#)" na página 48).

O campo do valor de filtro muda de acordo com o tipo de campo. Por exemplo, um ícone de calendário é exibido quando você deseja selecionar uma data, e o ícone de telefone é exibido quando você deseja especificar um número de telefone. O campo do valor de filtro permanece oculto quando nenhum valor é obrigatório com a condição de filtro. Para campos de texto e telefone, você pode usar curingas. Consulte [Sobre valores de filtro](#) (na página 53).

Você pode usar qualquer um dos campos disponibilizados pelo administrador da empresa como campos de pesquisa no layout de pesquisa para o tipo de registro da função de usuário a fim de filtrar a lista de registros. Se o administrador da empresa não disponibilizar nenhum campo de pesquisa no layout de pesquisa, você não poderá usar os campos de filtro rápido.

OBSERVAÇÃO: Se os critérios de pesquisa da lista de registros que deseja filtrar incluírem um campo que não seja um dos campos de pesquisa definidos no layout de pesquisa para o tipo de registro da função de usuário, você não poderá usar os campos de filtro rápido.

As pesquisas em campos de filtro rápido não diferenciam maiúsculas de minúsculas e não afetam os critérios de pesquisa Refinar lista.

Para usar campos de filtro rápido a fim de filtrar uma lista

- 1 Selecione um campo na lista suspensa à direita do rótulo Mostrar resultados onde.

- 2 Selecione uma condição na lista suspensa de condição do filtro.
- 3 Se obrigatório, informe um valor na lista suspensa de valor do filtro.
- 4 Clique em Ir.

Página Gerenciar listas

A página Gerenciar listas mostra as listas filtradas de um tipo de registro específico: --aquelas listas que você criou, as listas que seus gerentes criaram para você usar e também as listas fornecidas pelo sistema. Você pode acessar a página Gerenciar listas selecionando Gerenciar listas do botão Menu em uma página da lista. Para obter mais informações sobre como acessar as opções de gerenciamento da lista, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 81).

Nesta página é possível executar as tarefas exibidas na tabela a seguir.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Adicionar uma lista às Listas favoritas	Na linha da lista, clique no ícone Adicionar aos favoritos.
Alterar a sequência das primeiras 10 listas na lista suspensa e Página inicial do registro	Na barra de título Gerenciar listas, clique no botão Ordem da lista. Na página Ordem de exibição da lista, altere a ordem das 10 listas até que reflitam a sequência desejada. As listas aparecem na nova sequência na lista suspensa e na sua Página inicial do registro, nas Páginas da lista. OBSERVAÇÃO: as listas que permanecem na lista Disponíveis não aparecem como opções nas listas suspensas nem nas Páginas iniciais.
Criar uma lista filtrada	Na barra de título Gerenciar listas, clique no botão Nova lista. Na página Nova lista, digite as informações necessárias e salve o registro.
Excluir uma lista	Na linha da lista que deseja excluir, clique no link Excluir. É possível excluir apenas as listas que você criou.
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.
Atualizar uma lista	Na linha da lista que deseja atualizar, clique no link Editar. É aberta a página Refinar lista, onde você pode atualizar a lista. OBSERVAÇÃO: não é possível alterar as listas filtradas padrão distribuídas com o aplicativo nem as listas filtradas que foram salvas antes da disponibilização do recurso de atualização.
Exibir as informações-chave e informações do filtro de uma lista	Na linha da lista, clique no link Exibir. A página Exibir lista é aberta.

Página Exibir lista

A página Exibir lista mostra as seguintes informações:

- **Informações-chave sobre a lista.** O nome e a descrição da lista e:
 - **Acessibilidade da lista.** A visibilidade da lista que indica se ela é particular, pública ou específica de uma função de usuário.
 - **Pesquisar em.** O subconjunto de registros pesquisados para filtrar a lista.
- **Informações do filtro.** Os campos, as condições de filtro e os valores do filtro usados para produzir a lista filtrada.
- **Campos selecionados.** Os campos selecionados a serem exibidos como colunas nos resultados da pesquisa e a ordem de classificação do campo selecionado como o campo de pesquisa padrão.

Você acessa a página Exibir lista selecionando Mostrar filtro de lista do botão Menu em uma página de lista. Para obter mais informações sobre como acessar as opções de gerenciamento da lista, consulte [Trabalhando com Listas](#) (na página 81).

Página Listas favoritas

Quando você clica no link Exibir lista completa na seção Listas favoritas da Barra de ação, a página Listas favoritas é aberta mostrando as listas favoritas. Você pode ter, no máximo, 100 listas nos favoritos.

OBSERVAÇÃO: Se já houver 100 listas nos favoritos e você adicionar outra lista a eles, a lista que estiver há mais tempo nos favoritos será descartada para permitir a adição da nova lista.

A tabela a seguir descreve as tarefas que você pode realizar na página Listas favoritas.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Alterar a sequência das listas	Na barra de título Listas favoritas, clique no botão Gerenciar favoritos. Na página Gerenciar favoritos, altere a ordem das listas até refletir a sequência que você deseja. As listas aparecem na nova sequência na Barra de ação e na página Listas favoritas.
Excluir uma lista da lista de favoritos	Na linha da lista que você deseja alterar, clique no link Remover.
Exibir uma lista	Clique no nome da lista para exibir a página Lista na qual você pode trabalhar com a lista.
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.

Você pode incorporar Listas favoritas como um widget da Web em outros aplicativos. Para obter mais informações, consulte [Incorporando um widget Listas favoritas](#) (consulte "[Incorporando um widget de Listas favoritas](#)" na página 737).

Contando registros em listas

O seguinte procedimento descreve como contar os registros em uma lista.

Para contar os registros em uma lista

- Na página Lista do registro, clique em Menu e selecione Contagem de registros.

OBSERVAÇÃO: se houver mais de 1.000 registros na lista, haverá falha na operação de contagem, e uma mensagem será exibida indicando que muitos registros correspondem aos critérios de pesquisa. Se isso acontecer, refina a lista para que sejam retornados menos registros. Se a operação de contagem durar mais de 30 segundos, haverá falha na operação. Se isso acontecer, tente novamente mais tarde, ou refina a lista para que sejam retornados menos registros. Para obter mais informações sobre como refinar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Exportando registros em listas

Você pode exportar os registros que atendam aos critérios definidos em uma lista. Depois que o Oracle CRM On Demand exportar a lista de registros, você pode salvá-la fazendo download do arquivo.

OBSERVAÇÃO: o Oracle CRM On Demand mantém os resultados da exportação por 72 horas. Depois disso, você deve exportar a lista novamente.

Você pode exportar até 250 registros de uma lista imediatamente. Quando você seleciona essa opção, são exportados os principais registros da lista (com base na ordem de classificação atual), até um máximo de 250. Ou você pode exportar todos os registros em uma lista. Quando você exportar todos os registros em uma lista, o pedido de exportação será enfileirado e executado como um trabalho em lote.

Para exportar registros de uma lista, sua função do usuário deve incluir o privilégio Lista - Exportar todos os campos ou o privilégio Lista - Exportar campos exibidos. Quando você exporta uma lista de registros, sua função de usuário determina quais campos podem ser exportados, da seguinte maneira:

- Se o privilégio Lista - Exportar campos exibidos estiver ativado na sua função de usuário, você poderá optar por exportar todos os campos dos registros ou somente os campos exibidos na sua lista.
- Se o privilégio Lista - Exportar campos exibidos estiver ativado na sua função de usuário, mas o privilégio Lista - Exportar todos os campos não estiver ativado, você poderá exportar somente os campos exibidos na sua lista.

O seguinte procedimento descreve como exportar até 250 registros em uma lista.

Para exportar até 250 registros em uma lista

- 1 Abra a lista de registros que você deseja exportar.

- 2 Se necessário, classifique a lista para que os registros que você deseja exportar apareçam na parte superior da lista.

DICA: para classificar a lista por coluna, clique no título da coluna. Para classificar a lista pela mesma coluna, mas na ordem inversa, clique no título da coluna novamente.

- 3 Na página Lista do registro, clique em Menu e selecione Exportar lista.

- 4 Na página Exportar lista:

- Na seção Tipo de exportação, selecione a opção Exportação imediata.
- Nas seções Campos para exportar e Delimitador de campo, selecione as opções desejadas.

OBSERVAÇÃO: a seção Campos para exportar estará disponível somente se a sua função de usuário tiver o privilégio Lista - Exportar todos os campos.

- 5 Clique em Exportar.

- 6 Clique em Download para fazer o download do arquivo.

O seguinte procedimento descreve como exportar todos os registros em uma lista.

Para exportar todos os registros em uma lista

- 1 Abra a lista de registros que você deseja exportar.

- 2 Na página Lista do registro, clique em Menu e selecione Exportar lista.

- 3 Na página Exportar lista:

- Na seção Tipo de exportação, selecione a opção Exportação em fila.
- Nas seções Campos para exportar e Delimitador de campo, selecione as opções desejadas.

OBSERVAÇÃO: a seção Campos para exportar estará disponível somente se a sua função do usuário tiver o privilégio Lista - Exportar todos os campos.

- 4 Clique em Exportar.

A página Fila pessoal de pedidos de exportação aparece.

- 5 Se o pedido de exportação estiver na seção Solicitações pendentes da página, clique em Atualizar para ver se a solicitação de atualização foi concluída.

- 6 Quando o pedido de exportação aparecer na seção Pedidos concluídos da página Fila pessoal de pedidos de exportação, clique no link Lista ou tipo de registro para abrir a página Detalhe do pedido de exportação de lista.

- 7 Na seção Exportar anexo de solicitação da página, na linha que contém o arquivo ZIP que você deseja fazer download, selecione Download no menu de nível do registro.

O arquivo ZIP consiste em um arquivo de texto de resumo da exportação e um arquivo CSV para cada tipo de registro exportado.

Os arquivos ZIP de listas exportadas como solicitações enfileiradas estão disponíveis por meio da página Fila pessoal de pedidos de exportação por 72 horas após a conclusão da exportação. Para obter mais informações sobre a página Fila pessoal de pedidos de exportação e como acessar os arquivos ZIP, consulte [Exibindo as solicitações de exportação](#) (consulte "[Exibindo suas solicitações de exportação](#)" na página 734).

Transferindo a propriedade de registros

Você possui um registro quando seu nome está no campo Proprietário. Geralmente, é possível exibir e editar todos os registros que você possui.

Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para um tipo de registro, convém se tornar automaticamente o proprietário de um registro quando você cria o registro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#)" na página 38).

Você também se torna o proprietário de um registro quando alguma das situações a seguir acontece:

- O registro é atribuído a você.
- Você está em um grupo proprietário do registro. Com a propriedade de grupo, o nome talvez não seja exibido no campo Proprietário.

Você poderá transferir a propriedade da maioria dos registros se:

- Você possui o registro.
- Um dos subordinados diretos possui o registro.
- A função de usuário e os níveis de acesso permitem isso.

OBSERVAÇÃO: somente para registros de conta, contato e oportunidade, também será possível transferir a propriedade se o proprietário do registro tiver concedido a você direitos de acesso total ao respectivo registro.

Para transferir a propriedade de um registro

- 1 Selecione o registro.

Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na Página de detalhes, clique em Editar para abrir a página Editar.

OBSERVAÇÃO: se o recurso de edição em linha estiver ativado para sua empresa, não será preciso abrir a página Editar. Em vez disso, você pode editar o campo Proprietário diretamente na Página de detalhes.

- 3 Clique no ícone de Pesquisa próximo ao campo Proprietário.
- 4 Na janela Pesquisa, clique no link Sobrenome de outro funcionário.
- 5 Salve o registro.

Compartilhando registros (Equipes)

Para alguns tipos de registro, você pode compartilhar um registro para que uma equipe de usuários possa exibi-lo. Os seguintes tipos de registro podem ser compartilhados pelas equipes:

- Conta
- Credencial
- Aplicativo
- Plano de negócios
- Certificação
- Contato
- Curso
- Objetos personalizados
- Registro de negócio
- Exame
- Família
- Lead
- Solicitação MDF
- Objetivo
- Oportunidade
- Parceiro
- Carteira
- Solicitação de serviço
- Solicitação de preços especiais

Com registros de conta, você também pode compartilhar os registros de contato e de oportunidade vinculados ao registro de conta.

Sobre equipes e modos de propriedade de registro

Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, um registro talvez não tenha um proprietário. O registro pode, então, ter ou não um livro personalizado principal ou um proprietário. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#)" na página 38). O modo de propriedade de registro só se aplica a tipos de registro compatíveis com livros.

Se o administrador da empresa alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro, um registro que tinha um proprietário talvez tenha o proprietário removido na primeira vez em que o registro for atualizado depois que houver a alteração no modo de propriedade. Quando isso acontece, todos os membros da equipe, exceto o proprietário anterior do registro, permanecerão sendo os membros da equipe. O comportamento é o mesmo para os membros da equipe que forem membros de um grupo predefinido, ou

seja, todos os membros do grupo, exceto o proprietário anterior do registro, continuam sendo membros da equipe.

OBSERVAÇÃO: O tipo de registro Conta é uma exceção à regra. Se o ex-proprietário de uma conta for membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos da equipe. Todos os membros da conta que não forem membros do grupo predefinido continuam sendo membros da equipe, como acontece com outros tipos de registro.

Para compartilhar um registro, você primeiro adiciona a pessoa à equipe para o registro selecionado. Em seguida, especifica o nível de acesso que a pessoa tem no registro.

Para compartilhar um registro

1 Selecione o registro.

Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Detalhes do registro, role até a seção Equipe e clique em Adicionar usuários.

3 Na janela Equipe - Adicionar usuário, clique no ícone Pesquisa próximo a Usuário.

4 Na janela de Pesquisa, selecione um funcionário.

5 Defina funções e níveis de acesso:

OBSERVAÇÃO: dependendo do tipo de registro e da configuração, o aplicativo pode ser diferente diante dessas opções.

a (Opcional) Para explicar a função que o registro desempenha em relação ao registro principal, selecione uma opção na lista suspensa Função da equipe.

b Para definir os direitos de acesso do tipo de registro para membros da equipe, selecione uma opção na lista suspensa Acesso. As opções disponíveis por padrão são as seguintes:

- **Somente leitura.** Os usuários podem exibir registros, mas não alterá-los.
- **Editar.** Os usuários podem atualizar registros.
- **Completo.** Os usuários podem atualizar ou excluir registros.

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

OBSERVAÇÃO: Seus gerentes têm acesso de proprietário aos registros de seus subordinados (desde que a Visibilidade do gerente seja ativada para a empresa) independente de suas seleções aqui. Para qualquer usuário, a definição de acesso mais liberal em qualquer ponto do aplicativo é a única que determina o nível de acesso do referido usuário. Para obter mais informações sobre perfis de acesso, consulte [Gerenciamento de perfil de acesso](#).

6 Clique em Salvar.

7 (Apenas para equipes de oportunidade) Para alocar parte ou toda a receita da oportunidade a um membro da equipe, faça o seguinte:

a Na página Detalhes da oportunidade, na seção Equipe de oportunidade, clique em Editar usuários.

- b** Na página Equipe de oportunidade - Editar usuários, no campo % de divisão, informe a porcentagem do valor a ser alocado ao membro da equipe.

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

OBSERVAÇÃO: o campo Dividir receita é um campo somente leitura calculado a partir do campo % de divisão no registro da equipe de oportunidade e do campo Receita no registro de oportunidade.

- c** Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas sobre equipes de oportunidade:

- [Sobre equipes de oportunidade](#) (na página 260)

Alterando o livro personalizado principal em um registro

Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para um tipo de registro, um registro desse tipo pode ter um livro personalizado principal associado ao registro, e não um proprietário. Você pode alterar o livro personalizado principal em um registro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#)" na página 38).

Para alterar o livro personalizado principal em um registro

- 1** Na página Detalhe do registro, no campo Livro, clique no ícone Pesquisa.
- 2** Na janela de pesquisa, encontre o livro personalizado que você deseja associar ao registro e, em seguida, clique em Selecionar.

OBSERVAÇÃO: Apenas livros que contenham dados podem ser associados a um registro.

O livro personalizado que era o livro principal no registro é removido do registro. Se quiser que o livro personalizado seja associado ao registro, você deverá adicionar o livro ao registro na seção Livro da página Detalhe do registro.

OBSERVAÇÃO: Você não pode editar a caixa de seleção Principal em um registro de livro personalizado na seção de informações relacionadas Livro em uma página Detalhe do registro.

Atualizando grupos de registros

Você pode atualizar os valores em campos de uma lista de registros simultaneamente para os seguintes tipos de registro:

- Conta
- Atividade (tarefas, compromissos)
- Contato
- Família
- Oportunidade
- Parceiro
- Carteira
- Lead
- Solicitação de serviço

Por exemplo, você pode desejar alterar o proprietário de um lote de registros para um funcionário diferente. É possível fazer isso atualizando grupos de registros.

Você pode atualizar valores de até 50 registros selecionados por vez. Se houver mais de 50 registros na lista, você poderá repetir a tarefa até que todos os registros sejam atualizados. Ou é possível refinar ainda mais a lista para que apenas os registros que você deseja atualizar estejam presentes na lista.

OBSERVAÇÃO: Se você usar o recurso Atualização em massa para alterar o valor no campo Estágio de vendas em um ou mais registros de oportunidade, o valor no campo de porcentagem Probabilidade dos registros não será atualizado segundo a porcentagem de probabilidade padrão para o novo estágio de vendas. Se quiser que a porcentagem de probabilidade nas oportunidades seja alterada quando o estágio de vendas for atualizado, você deverá alterar o estágio de vendas em cada registro individualmente ou usando os serviços Web. Para obter informações sobre serviços Web, consulte [Integração dos serviços Web](#).

Antes de começar. Faça o seguinte:

- Se necessário, crie uma lista para capturar os registros que você deseja atualizar. Para obter informações sobre como criar e usar listas, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 81).
- Para atualizar grupos de registros, a função de usuário deve incluir o privilégio Atualização em massa.
- Se o administrador tiver marcado a caixa de seleção Ativar endereços compartilhados no perfil da empresa, os tipos de registro Conta, Contato e Parceiro serão atualizados de maneira diferente. Os campos de endereço individuais são removidos e os novos campos de endereço compartilhado são exibidos. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte [Endereços e Compartilhando endereços entre registros de conta, contato, concessionária e parceiro](#) (na página 284).

O seguinte procedimento descreve como atualizar os registros selecionados em uma lista.

Para atualizar os registros selecionados em uma lista

- 1** Abra a lista de registros que você deseja atualizar.
- 2** Se necessário, classifique a lista para que os registros que você deseja atualizar apareçam na parte superior da lista.

DICA: para classificar a lista por coluna, clique no título da coluna. Para classificar a lista pela mesma coluna, mas na ordem inversa, clique no título da coluna novamente.

- 3 Na página Lista do registro, clique em Menu e selecione Atualização em massa.
- 4 Na Etapa 1, desmarque a caixa de seleção dos registros que você não deseja atualizar e clique em Avançar.
- 5 Na Etapa 2, selecione os campos que você deseja atualizar e informe novos valores para esses campos.
Você pode selecionar até cinco campos a serem atualizados para novos valores. Para remover valores existentes de um campo, deixe a coluna Valor em branco na Etapa 2.
- 6 Clique em Concluir.

Mesclando registros

Para determinados tipos de registro, se tiver um registro duplicado, você poderá mesclar os dois registros em um só. A funcionalidade de mesclagem é compatível com os tipos de registro Conta, Contato, Família, Lead, Parceiro, Carteira e Solicitação de serviço.

Quando você mescla dois registros, você especifica os valores do campo dos dois registros que você deseja conservar, no registro que você mantém, que é chamado de *registro principal*. O registro que é excluído é chamado de *registro duplicado*.

OBSERVAÇÃO: Se a empresa usar endereços compartilhados, você não poderá selecionar os campos individuais nos endereços de cobrança, envio e principal a serem mantidos ao mesclar duas contas ou dois contatos. Por padrão, os endereços de cobrança, envio e principal do registro principal são mantidos. Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Campos de conta: preparação para importação e Campos de contato: preparação para importação. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte [Endereços](#).

As seguintes considerações se aplicam à mesclagem de registros:

- Se um campo tiver o mesmo valor nos registros principal e duplicado, não será possível alterar o valor do campo durante a operação de mesclagem.
- Em campos atualizados pelo sistema, é usado por padrão o valor do registro principal durante a operação de mesclagem. Esse valor não pode ser alterado.
- As equipes de conta e de contato não são mescladas. A equipe do registro principal é mantida.
- Todos os registros vinculados ao registro duplicado são vinculados ao registro principal.

Na maioria dos casos, Oracle CRM On Demand não verifica se há registros relacionados duplicados. Para remover registros relacionados duplicados, você deve excluí-los. No entanto, no caso de oportunidades vinculadas a contas, Oracle CRM On Demand não vinculará uma oportunidade a partir de uma conta mesclada à conta principal se a oportunidade tiver o mesmo Nome da oportunidade e o mesmo ID de contato principal de uma oportunidade já vinculada à conta principal.

- Quando você mescla contas, o proprietário do registro de conta duplicado é adicionado à equipe da conta e recebe acesso completo ao registro principal.

Antes de começar:

- Para realizar esse procedimento, a função de usuário deve incluir o privilégio Mesclar registros.

- O nível de acesso para o registro principal e o registro duplicado deve permitir que você exclua o registro. Se o nível de acesso do registro principal não permitir a exclusão do registro, o botão Mesclar não estará disponível no registro.
- Observe os nomes de registro para que você possa selecioná-los durante a mesclagem.

Para mesclar dois registros

- 1 Selecione o registro que você deseja manter como o registro principal.
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do registro, clique no botão Mesclar.
- 3 Na Etapa 1, clique no ícone Pesquisa e selecione o registro Duplicado.
- 4 Na Etapa 2, revise os valores para cada registro e selecione os valores a serem salvos com o registro.
A coluna Valor a salvar exibe os valores do registro principal por padrão.
- 5 Clique em Concluir.

Adicionando observações

Para tipos de registro que oferecem suporte ao recurso de observações, você pode adicionar uma observação de duas maneiras:

- Clicando no ícone de observação, na parte superior direita da Página de detalhes do registro. Ele estará disponível se o Message Center estiver ativado para sua empresa. Com esse método, você pode adicionar observações a uma lista de observações para o registro e se inscrever para receber observações que são adicionadas ao registro.
- Clicando em Novo na seção Observações.

Se o administrador da empresa disponibilizou o ícone de observação, normalmente, a seção Observações não estará disponível. No entanto, se a seção Observações estiver presente, as observações que você adicionar à lista também serão adicionadas à seção Observações.

Para obter mais informações sobre o Message Center, consulte [Trabalhando com o Message Center](#) (na página 35). Para obter mais informações sobre como usar a lista de observações, consulte [Trabalhando com a lista de observações](#) (na página 107).

O método usado para criar uma observação não faz diferença nas permissões de acesso à observação.

Para adicionar uma observação usando o ícone de observação

- 1 Selecione o registro.
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes, clique no ícone de observação.

- 3 Clique em Nova observação.
- 4 Na primeira linha da observação, preencha o Assunto.
- 5 Para evitar que outros usuários exibam a observação, marque a caixa de seleção Privado.
Para obter informações sobre como a caixa de seleção Privado controla o acesso à observação, consulte [Página Editar observações](#) (na página 105).
- 6 Clique em Salvar.

Para adicionar uma observação na seção Observações

- 1 Selecione o registro.
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes, role até a seção Observações e clique em Novo na barra de título Observações.
- 3 Na página Editar observações, preencha o Assunto.
- 4 Para impedir que outras pessoas exibam a observação, selecione Privado.
Para obter informações sobre como a caixa de seleção Privado controla o acesso à observação, consulte [Página Editar observações](#) (na página 105).
- 5 Salve o registro.

Página Editar observações

A página Editar observações permite adicionar uma observação a um registro ou atualizar informações em uma observação existente. Ela mostra o conjunto completo de campos de um registro de observação. A tabela a seguir descreve os campos na página Editar observações.

Campo	Descrição
Assunto	Um campo de texto obrigatório onde no qual você insere uma descrição breve do conteúdo ou objetivo da observação.
Privado	<p>Se você for o criador da observação, a caixa de seleção Privado funcionará da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se marcar a caixa de seleção Privado, apenas você conseguirá ver a observação. ■ Se você não marcar a caixa de seleção Privado ou desmarcá-la depois de marcá-la anteriormente, qualquer pessoa com acesso ao registro poderá ver a observação sobre ele. <p>Se você marcar a caixa de seleção Privado em uma observação não criada por você, apenas o criador da observação poderá vê-la depois de salvar as alterações. Você e outros usuários não poderão ver a observação. No entanto,</p>

Campo	Descrição
	o seu nome é exibido no campo Proprietário da observação.
Descrição	<p>O conteúdo da observação. O número máximo de caracteres permitido é 16.350.</p> <p>OBSERVAÇÃO: diferentes restrições se aplicam quando você importa observações no Oracle CRM On Demand (consulte Campos de observação: preparação para importação).</p>

Página Observações (Lista)

A página Observações mostra todas as observações vinculadas a um registro. A tabela a seguir descreve o que é possível fazer nessa página.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Criar uma observação	Na barra de título Observações, clique no botão Nova observação. Na página Editar observações, digite as informações necessárias e salve o registro.
Excluir uma observação	Clique no link Excluir na linha do registro que deseja excluir. É possível restaurar itens excluídos até 30 dias após sua exclusão.
Localizar uma observação	Clique no cabeçalho da coluna Assunto para classificar os dados. Em seguida, clique em uma letra na barra Alfa. Para observações que começam com números, clique em 0-9.
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.
Atualizar uma observação	Clique no link Editar na linha do registro que deseja atualizar. Na página Editar observações, atualize as informações e salve o registro. Se a edição em linha estiver ativada para a empresa, você também poderá editar os campos exibidos na página Observação em linha.
Marcar uma observação como privada	<p>Clique no link Editar na linha do registro que deseja atualizar. Na página Editar observações, marque a caixa de seleção Privado. Se a edição em linha estiver ativada para a empresa, você também poderá marcar a caixa de seleção Privada na página Observação.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Se você marcar uma observação criada por outro usuário como privada, apenas o criador da observação poderá vê-la depois que salvar as alterações. No entanto, o seu nome será exibido no campo Proprietário da observação.</p>
Exibir detalhes das observações	Clique no link Editar na linha do registro que deseja exibir. Na página Editar observações, revise os detalhes da observação.

Trabalhando com a lista de observações

Se este recurso estiver habilitado para a empresa, as páginas Detalhes do registro conterão um ícone de observação no canto superior direito da página. O número próximo ao ícone indica o número de observações anexadas ao registro.

Quando você clica no ícone de observação, a lista de observações é exibida. Para cada observação, o nome do usuário que a criou é exibido, além do assunto ou da primeira parte do texto, se não houver nenhum assunto. A data da observação é exibida ou, se ela for de hoje, a hora.

Na lista de observações, você pode fazer o seguinte:

Para fazer isto	Siga estas etapas
Exibir uma observação	Role até a observação.
Criar uma nova observação	Clique em Nova observação. Digite um assunto na primeira linha, digite a observação e clique em Salvar. A observação é enviada para o Message Center de todos os usuários que assinaram o registro. No Message Center, os usuários podem clicar em um link na observação para navegar até o registro.
Assinar observações no registro	Clique em Assinar. Para obter mais informações, consulte Assinando observações (na página 107).
Excluir uma observação	Role até a observação obrigatória e clique em Excluir. Essa ação exclui a observação do Message Center e das páginas Detalhes do registro.
Exibir detalhes do usuário que enviou uma observação	Role até a observação obrigatória e clique no nome do usuário. A página Usuário - Detalhes do usuário é exibida.

Assinando observações

Você pode assinar observações adicionadas a um registro para que, quando alguém adicionar uma observação ao registro, ela seja enviada para o Message Center. Você pode assinar observações em qualquer registro para o qual tenha acesso.

No Message Center você pode clicar em um link em uma observação em um registro para navegar até ele.

Para obter mais informações sobre o Message Center, consulte [Trabalhando com o Message Center](#) (na página 35).

Para assinar observações de um registro

- 1 Selecione o registro.

Para obter mais informações sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Detalhes, clique no ícone de observação.

3 Clique no botão Assinar.

O rótulo do botão muda para Cancelar assinatura. Você pode cancelar a subscrição clicando no botão Cancelar assinatura.

Enviando observações para outros usuários

Você pode enviar uma observação para outros usuários clicando em um ícone de observação exibido próximo ao nome de um usuário no aplicativo. A observação é enviada para o Message Center do usuário.

Você pode usar essas dependências com os campos associados ao nome de um usuário, como Nome, Proprietário, Criado por e Modificado por. Esses campos aparecem em páginas Detalhes, listas e outros locais do aplicativo.

No Message Center você pode responder a observações de outros usuários.

Você pode adicionar registros de usuário à seção Registros favoritos na Barra de ação. Isso permite o acesso rápido aos usuários para os quais você costuma enviar mensagens.

Para obter mais informações sobre como usar o Message Center, consulte [Trabalhando com o Message Center](#) (na página 35).

Para enviar uma observação a outro usuário

1 Mova o ponteiro sobre o campo associado ao nome do usuário para que o ícone de observação apareça.

2 Clique no ícone de observação

3 Digite a observação e clique em Salvar.

Trabalhando com Anexos

Dependendo de como o administrador da sua empresa configurar a sua função do usuário e seus perfis de acesso, você poderá anexar arquivos (e, em alguns casos, URLs) a vários tipos de registro. Para obter instruções sobre como anexar arquivos, consulte estes tópicos:

- Para obter instruções sobre como anexar arquivos e URLs através do item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "[Anexando arquivos e URLs aos registros](#)" na página 111).
- Para obter instruções sobre como anexar arquivos a registros que suportam campos de anexo, consulte [Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo](#) (na página 115).

Para obter uma lista de tipos de registros que suportam o item relacionado Anexo pré-configurado e uma lista dos tipos de registros que suportam campos do anexo, consulte [Sobre anexos](#) (na página 109).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter mais informações relacionadas a anexos:

- [Sobre anexos](#) (na página 109)
- [Itens relacionados ao anexo](#) (na página 114)
- [Página Lista de anexos](#) (na página 114)

Sobre anexos

Dependendo do tipo de registro e de como o administrador da empresa configurou o Oracle CRM On Demand, você pode anexar arquivos a alguns registros das seguintes maneiras:

- Por meio do item relacionado Anexos em registros pais
- Por meio de campos de anexo

Sobre o item relacionado Anexos

Em determinados tipos de registro, o administrador da empresa pode adicionar o item relacionado Anexos pré-configurado à apresentação de página de registro. Em seguida, você pode vincular vários anexos a um registro principal. Um anexo vinculado a um registro principal dessa forma pode conter um arquivo ou um URL.

Os seguintes tipos de registro suportam o item relacionado Anexos pré-configurado:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contato
- Objetos personalizados 01, 02 e 03
- Concessionária
- Fundo
- Solicitação de fundos
- Família
- Lead
- Oportunidade
- Parceiro
- Associação ao programa

- Solicitação de serviço
- Solução

Anexos também podem ser vinculados a registros de alerta e de estágio de vendas.

OBSERVAÇÃO: quando você exclui um registro principal que tem anexos vinculados a ele, os anexos também são excluídos do banco de dados do Oracle CRM On Demand.

Para obter informações sobre como anexar arquivos e URLs a registros por meio do item relacionado Anexos pré-configurado, consulte os seguintes tópicos:

- [Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "[Anexando arquivos e URLs aos registros](#)" na página 111)
- [Itens relacionados ao anexo](#) (na página 114)
- [Página Lista de anexos](#) (na página 114)

Sobre campos de anexo

Nos tipos de registro a seguir, você pode anexar um único arquivo a um registro por meio dos campos de anexo. Dependendo de como o administrador da empresa configurou as apresentações de página, os campos de anexo podem estar disponíveis nos seguintes tipos de registro:

- Objetos personalizados 01, 02, 03, 04 e posteriores

OBSERVAÇÃO: o administrador de sua empresa também pode configurar tipos de registros do Objeto personalizado como itens relacionados sobre outros tipos de registros. Se os campos do anexo estiverem disponíveis no tipo de registro do Objeto personalizado, você pode anexar um arquivo a cada registro relacionado. Tais configurações permitem que você vincule vários arquivos a um registro principal. Para obter mais informações, consulte [Sobre configurações do anexo](#).

No entanto, quando você exclui um registro principal, os registros do Objeto personalizado vinculados e os arquivos anexados não são excluídos do banco de dados do Oracle CRM On Demand.

- Relatório de auditoria de estoque
- Transação de amostra
- Assinatura

Os seguintes tipos de registro também oferecem suporte a campos de anexo. Entretanto, esses tipos de registro só podem ser usados como itens relacionados, da seguinte maneira:

- Credencial - Anexo

O tipo de registro Credencial - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Credencial.

- Aplicação - Anexo

O tipo de registro Aplicação - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Aplicativo.

- Anexo de plano comercial

O tipo de registro Anexo de plano comercial só pode ser disponibilizado como um item relacionado no tipo de registro Plano comercial.

- Certificação - Anexo

O tipo de registro Certificação - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Certificação.

■ Curso - Anexo

O tipo de registro Curso - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Curso.

■ Exame - Anexo

O tipo de registro Exame - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Exame.

■ Solicitação MDF - Anexo

O tipo de registro Solicitação MDF - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Solicitação MDF.

■ Objetivo - Anexo

O tipo de registro Objetivo - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Objetivo.

■ Programa de parceria - Anexo

O tipo de registro Programa de parceiro - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Programa de parceiro.

■ Política - Anexo

O tipo de registro Política - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Política.

■ Solicitação de preços especiais - Anexo

O tipo de registro Solicitação de preços especiais - Anexo só está disponível como um item relacionado no tipo de registro Solicitação de preços especiais.

OBSERVAÇÃO: nestas configurações, quando você exclui um registro principal, os registros vinculados e os arquivos anexados não são excluídos do banco de dados do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, quando você exclui um registro de Solicitação MDF, quaisquer registros do Anexo da solicitação MDF vinculados e os arquivos anexados a esses registros não são excluídos do banco de dados.

Alguns desses tipos de registro são específicos do setor ou do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e talvez não estejam disponíveis na sua edição do Oracle CRM On Demand.

Para obter informações sobre como anexar arquivos a registros por meio de campos de anexo, consulte [Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo](#) (na página 115).

Anexando arquivos e URLs aos registros

OBSERVAÇÃO: este tópico se aplica somente aos anexos que estão vinculados aos registros através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista de tipos de registros que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Sobre anexos](#) (na página 109).

Para tipos de registro que oferecem suporte ao item relacionado pré-configurado Anexos, você pode anexar arquivos e URLs a um registro principal. Depois de anexar um arquivo ou uma URL a um registro, você pode:

- Exibir o anexo
- Selecionar um anexo diferente
- Para um anexo de arquivo, atualize o conteúdo do arquivo e substitua o anexo anterior pelo revisado

Quando você anexa arquivos a registros, as seguintes considerações se aplicam:

- Você pode fazer upload de arquivos compactados, inclusive arquivos .zip.
- Por motivos de segurança e proteção dos dados, o Oracle CRM On Demand não permite que você anexe arquivos executáveis com extensões como .exe ou .bat.

OBSERVAÇÃO: quando um usuário clica em um arquivo executável com uma extensão como .exe ou .bat, ele tem a opção de executar o arquivo ou salvá-lo. Para evitar que os usuários executem um arquivo executável, sem intenção, diretamente do Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand não permite que você anexe arquivos aos registros com tais extensões. No entanto, você pode resolver isso fornecendo ao arquivo uma extensão diferente, como .txt. antes de fazer upload. Se você fornecer uma extensão como .txt ao arquivo, quando um usuário clicar no arquivo não terá a opção de executar o arquivo. O usuário deverá salvar o arquivo em uma máquina local, alterar a extensão do arquivo para a extensão apropriada do arquivo executável e, em seguida, executar o arquivo executável.

- Será feita a verificação antivírus de cada arquivo cujo upload seja tentado. Se for encontrado um vírus no arquivo, o upload do mesmo não será feito e uma mensagem será exibida.
- Os arquivos para upload devem ter menos de 20 MB. Se você tiver um arquivo grande, considere estas opções:
 - Compacte o arquivo para torná-lo menor.
 - Divida o arquivo em arquivos menores (e compacte-os, se necessário).
 - Coloque o arquivo em um servidor público e indique o caminho e o nome do arquivo em vez de anexá-lo ao registro.

Para anexar um arquivo ou um URL a um registro

- 1 Selecione o registro ao qual deseja anexar o arquivo ou o URL.
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes, role para baixo até a seção Anexos e clique em Adicionar anexos ou Adicionar URL na barra de título.
OBSERVAÇÃO: se deseja enviar os usuários a um servidor público para acessar o arquivo, clique em Adicionar URL em vez de Adicionar anexo e siga o procedimento para adicionar um anexo de URL e não um anexo de arquivo.
- 3 Na página Anexo - Editar, siga este procedimento:
 - Para um anexo de arquivo, clique no botão Procurar próximo ao campo Arquivo e selecione o arquivo. Preencha o campo Nome do anexo com um nome de exibição que identifique o anexo de arquivo.
 - Para um anexo de URL, preencha o campo URL com o endereço URL (por exemplo www.crmondemand.com) e o campo Nome do anexo com um nome de exibição que identifique o URL. O tamanho máximo permitido do endereço URL é de 200 caracteres.

OBSERVAÇÃO: se tiver colocado um anexo de arquivo em um servidor público, preencha o campo URL com o caminho e o nome do arquivo (por exemplo: \\scdept\attachments\products.xls).

- 4 Na página Anexo - Edição, clique em Salvar.

Para exibir um anexo

- 1 Selecione o registro ao qual o arquivo ou o URL será anexado.
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes, role para baixo até a seção Anexos e clique em Exibir na linha apropriada.

Para selecionar um anexo diferente

- 1 Selecione o registro ao qual o arquivo ou o URL será anexado.
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes, role para baixo até a seção Anexos e clique no link Nome do anexo do anexo que deseja substituir.
- 3 Na página Anexo - Editar, siga este procedimento:
 - Para um anexo de arquivo, clique no botão Procurar e selecione o novo arquivo. Atualize o campo Nome do anexo, se necessário.
 - Para um anexo de URL, preencha o campo URL com o novo endereço URL e atualize o campo Nome do anexo, se necessário.
- 4 Na página Anexo - Edição, clique em Salvar.

DICA: para verificar se você inseriu as informações corretas do anexo, clique no link Voltar até retornar à página de detalhes do registro original. Na seção Anexos, revise o novo registro de anexo.

Para atualizar um anexo de arquivo

- 1 Abra o anexo de sua localização original, mas não de dentro do Oracle CRM On Demand.
- 2 Edite o arquivo e salve-o localmente, como no seu disco rígido.
- 3 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand.
- 4 Selecione o registro ao qual deseja anexar o arquivo atualizado.
Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 5 Na Página de detalhes, role para baixo até a seção Anexos e clique em Substituir na linha do anexo do arquivo.

- 6 Na janela Substituir anexo, selecione o arquivo atualizado e clique em Salvar.

Itens relacionados ao anexo

OBSERVAÇÃO: este tópico se aplica somente aos anexos que estão vinculados aos registros através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista de tipos de registros que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Sobre anexos](#) (na página 109).

A tabela a seguir descreve as informações de campo para um arquivo ou uma URL que você anexa como um item relacionado a um registro. Alguns campos aparecem nas Páginas de detalhes do tipo de registro ao qual você está anexando o arquivo; outros campos aparecem na página Anexo - Edição.

Revise as informações na tabela a seguir para ter certeza de que seu arquivo atende aos requisitos de tamanho e tipo de arquivo.

Campo	Descrição
Arquivo	Para um anexo de arquivo, este campo mostra o caminho e o nome do arquivo anexado.
Nome do anexo	O nome que deseja usar para identificar o arquivo ou o URL.
Tamanho (em bytes)	Para um anexo de arquivo, o tamanho do arquivo. O tamanho do arquivo deve ter menos de 9 MB (megabytes). Se o anexo for uma URL, o campo Tamanho mostrará um valor de 2 KB (kilobytes) por padrão.
Tipo	Para um anexo de arquivo, este campo mostra o tipo de arquivo, como .doc para um documento do Microsoft Word. Para segurança e proteção de seus dados, o aplicativo não permite que você anexe arquivos com extensão .exe. Para um anexo de URL, ele exibe a URL.
URL	Para um anexo de URL, este campo contém o endereço completo do URL. O tamanho máximo permitido para o endereço do URL é de 200 caracteres.
Criado por	O apelido da primeira pessoa que anexou o arquivo ao registro. O valor neste campo é gerado pelo sistema.
Modificado por	O nome da pessoa que atualiza o registro seguido da data e hora da atualização. O valor neste campo é gerado pelo sistema.

Página Lista de anexos

OBSERVAÇÃO: este tópico se aplica somente aos anexos que estão vinculados aos registros através do item relacionado Anexos pré-configurados. Para obter uma lista de tipos de registros que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Sobre anexos](#) (na página 109).

A página Lista de anexos mostra todos os arquivos e URLs vinculados a um registro. É possível acessar a página Lista de anexos clicando no link Exibir lista completa na seção Anexos do registro principal.

A tabela a seguir descreve as tarefas que podem ser executadas na página Lista de anexos.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Anexar um arquivo ao registro	Na barra de título Anexos, clique no botão Adicionar anexo. Na página Anexo - Editar, digite as informações necessárias e salve o registro.
Anexar um URL ao registro	Na barra de título Anexos, clique no botão Adicionar URL. Na página Anexo - Editar, digite as informações necessárias e salve o registro.
Excluir um anexo	Clique no link Excluir na linha do registro que deseja excluir. É possível restaurar itens excluídos até 30 dias após sua exclusão.
Localizar um anexo	Clique no cabeçalho da coluna Nome do anexo para classificar os dados. Em seguida, clique em uma letra na barra do alfabeto. Para nomes de anexo que começam com números, clique em 0-9.
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Selecionar um anexo diferente para substituir o atual	Clique no link Substituir na linha do registro que deseja alterar. Na página Anexo - Editar, selecione outro arquivo e salve o registro.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.
Classificar a lista de anexos	Clique no cabeçalho da coluna sublinhado pelo qual deseja classificar. Se o cabeçalho da coluna não estiver sublinhado, não será possível classificar por esse campo.
Exibir o anexo	Clique no link Exibir na linha do registro que deseja exibir. Isso abre o arquivo ou leva você até o URL.

Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo

Os campos do anexo são suportados nos tipos de registros do Objeto personalizado e em determinados tipos de registros que são específicos da indústria ou específicos para Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Os campos do anexo permite que você anexe um arquivo único a um registro. Para obter uma lista dos tipos de registros nos quais os campos do anexo são suportados, consulte [Sobre anexos](#) (na página 109).

O administrador da sua empresa determina se os campos de anexo estão disponíveis nas apresentações de página para a sua função de usuário.

Quando você anexa arquivos a registros, as seguintes considerações se aplicam:

- Você pode fazer upload de arquivos compactados, inclusive arquivos .zip.
- Por motivos de segurança e proteção dos dados, o Oracle CRM On Demand não permite que você anexe arquivos executáveis com extensões como .exe ou .bat.

OBSERVAÇÃO: quando um usuário clica em um arquivo executável com uma extensão como .exe ou .bat, ele tem a opção de executar o arquivo ou salvá-lo. Para evitar que os usuários executem um arquivo executável, sem intenção, diretamente do Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand não permite que você anexe arquivos aos registros com tais extensões. No entanto, você pode resolver isso fornecendo ao arquivo uma extensão diferente, como .txt. antes de fazer upload. Se você fornecer uma extensão como .txt ao arquivo, quando um usuário clicar no arquivo não terá a opção de executar o arquivo. O usuário deverá salvar o arquivo em uma máquina local, alterar a extensão do arquivo para a extensão apropriada do arquivo executável e, em seguida, executar o arquivo executável.

- Será feita a verificação antivírus de cada arquivo cujo upload seja tentado. Se for encontrado um vírus no arquivo, o upload do mesmo não será feito e uma mensagem será exibida.
- Os arquivos para upload devem ter menos de 20 MB. Se você tiver um arquivo grande, considere estas opções:
 - Compacte o arquivo para torná-lo menor.
 - Divida o arquivo em arquivos menores (e compacte-os, se necessário).
 - Coloque o arquivo em um servidor público e indique o caminho e o nome do arquivo em vez de anexá-lo ao registro.

O procedimento a seguir descreve como anexar um arquivo a um registro por meio dos campos de anexo.

Para anexar um arquivo a um registro por meio dos campos de anexo

- 1 Na página de edição do registro ao qual você deseja anexar o arquivo, no campo Anexo, clique no ícone de clipe de papel:



- 2 Procure o arquivo que deseja anexar e selecione-o.
- 3 Salve as alterações.

OBSERVAÇÃO: dependendo de como o administrador de sua empresa configura a apresentação de página, você pode visualizar o campo Nome do arquivo do anexo e o campo Tamanho do anexo (em bytes) na página. Se esses campos existirem, eles serão preenchidos automaticamente com o nome e tamanho do arquivo quando você salvar o registro. Você não pode editar esses campos.

Você pode remover um arquivo anexado de um registro. No entanto, quando remover o arquivo, ele será excluído do banco de dados do Oracle CRM On Demand e não será possível restaurá-lo de dentro do Oracle CRM On Demand.

DICA: antes de remover o arquivo do registro, faça download do arquivo para sua máquina local ou para outro servidor e salve-o.

O procedimento a seguir descreve como remover um arquivo de um registro.

Para remover um arquivo de um registro

- 1 Na página de edição do registro, clique no ícone X ao lado do campo Anexo.
- 2 Confirme que você deseja remover o arquivo do registro.

Usando scripts de avaliação

Se o administrador da empresa configurar scripts de avaliação, você poderá acessar os scripts para coletar informações sobre o cliente ou a oportunidade de vendas. As informações podem ser mapeadas para o registro principal e usadas nos relatórios e análises posteriormente.

O aplicativo permite acessar scripts destes tipos de registro:

- Conta (pesquisas de conta)
- Atividade (avaliações de atividade em uma chamada de vendas, tarefa ou compromisso)
- Plano de negócios (avaliações de plano de negócios)
- Contato (pesquisas de satisfação do cliente)
- Lead (scripts de qualificação do lead)
- Objetivo (avaliações de objetivo)
- Oportunidade (avaliações de oportunidade)
- Solicitação de serviço (scripts de chamada e pesquisas de satisfação do cliente)

O administrador da empresa pode configurar filtros para ajudar a identificar a avaliação apropriada para uma tarefa. Por exemplo, um script de avaliação de qualificação de lead pode ser configurado com os seguintes filtros:

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

Quando você inicia um script de avaliação de um registro de lead com os valores de campo do filtro correspondente, o script de qualificação do lead correto é listado. Após a conclusão de uma avaliação, os dados que o administrador da empresa altera subsequentemente no script do modelo não serão refletidos no registro de avaliação concluído. A seção de resposta é a única exceção a essa regra. O administrador da empresa pode alterar os dados na seção de resposta a qualquer momento, e as alterações serão refletidas na página de detalhes da avaliação quando você trabalhar nas questões do modelo.

Antes de começar. Para usar scripts de avaliação, sua função do usuário deve ser configurada para permitir o acesso aos registros de avaliação. Para obter mais informações sobre as configurações necessárias, consulte Sobre scripts de avaliação

Para usar um script de avaliação

- 1 Selecione o registro.

Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na Página de detalhes do registro, role para baixo até a seção de script e clique em Adicionar.

3 Se necessário, selecione o script na janela de Pesquisa.

Se somente um script atender aos critérios definidos pelo administrador da empresa, o script será aberto automaticamente. Caso contrário, você precisará selecionar o script apropriado na janela de Pesquisa.

DICA: para localizar o script adequado, selecione uma opção na lista suspensa e clique em Ir.

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

5 Clique em Salvar.

Dependendo de como o administrador da empresa configurou esse script, estes eventos poderão ocorrer:

- Uma pontuação é calculada e comparada a um limite.
- Dependendo do nível da pontuação, se estiver acima ou abaixo do limite, um resultado será calculado.
- A pontuação, as respostas às perguntas e o resultado são mapeados de volta ao registro pai.
- A data da última avaliação também é preenchida.

Excluindo e restaurando registros

Você poderá excluir um registro se seu nível de acesso a esse registro permitir. Será possível excluir uma lista de registros se sua função incluir o privilégio Exclusão de lote.

Quando você exclui um registro ou uma lista de registros, os registros são armazenados por 30 dias na área Itens Excluídos. Durante esse tempo, é possível restaurar os registros. No entanto, após 30 dias, os itens excluídos serão limpos permanentemente e não poderão ser recuperados.

OBSERVAÇÃO: os registros de alerta e seus anexos são exceções ao comportamento normal de exclusão. Em vez de ficarem armazenados por 30 dias, eles são imediatamente limpos do sistema e não podem ser recuperados.

A exclusão de um registro automaticamente exclui alguns registros vinculados ao registro que você está excluindo. Por exemplo, se você excluir uma conta, qualquer observação vinculada também será excluída.

Quando você clica no link global Itens excluídos, a página Todos os itens excluídos é exibida com todos os itens que você excluiu. Se sua função de usuário incluir o privilégio Recuperar todos os registros, você verá todos os itens excluídos da sua empresa.

O registro pai aparece na lista de itens excluídos, mas os registros vinculados não. O único momento em que um registro vinculado aparece como um registro separado é quando você exclui o registro vinculado *antes* de excluir o registro pai.

Por exemplo, se você excluir uma conta com três atividades vinculadas a ela, somente o registro de conta aparecerá na lista de itens excluídos. No entanto, se você tiver excluído uma dessas atividades vinculadas antes de excluir a conta em si, essa atividade aparecerá na lista como um registro separado.

Quando você restaura um registro, todos os registros vinculados a esse registro no momento em que ele é excluído também são restaurados com seus relacionamentos intactos. Sempre restaure o registro pai primeiro; se você tentar restaurar um registro da filial primeiro, o sistema exibirá uma mensagem de erro.

É possível usar a lista na página Todos os itens excluídos para ajudar você a localizar registros excluídos. Quando você seleciona um tipo de registro na lista, os registros que são exibidos incluem todas os anexos e observações excluídos dos registros desse tipo, bem como todos os registros excluídos desse tipo. No entanto, a regra para registros vinculados ainda é aplicada. Os anexos e observações que foram excluídos com o registro pai não são mostrados na lista. Por exemplo, se você selecionar Todas as contas na lista, todos os anexos e observações da conta que foram excluídos separadamente do seu registro pai serão exibidos, bem como todos os registros de conta excluídos.

OBSERVAÇÃO: as empresas são limitadas à quantidade de dados que podem armazenar. Os registros armazenados em Itens excluídos não contam no limite total de armazenamento de disco de uma empresa.

Para excluir um registro de uma página de detalhes de registro

- Na página Detalhes do registro, clique em Excluir.

OBSERVAÇÃO: se você acessar a página Detalhe do registro por meio de drill-down em uma página Lista ou a partir de uma lista de registros relacionados em um registro pai, o Oracle CRM On Demand retornará, após a exclusão do registro, à página na qual você tiver feito drill-down.

Para excluir um registro de uma lista de registros

- Na linha do registro que deseja excluir, escolha Excluir no menu de nível de registro.

Para excluir uma lista de registros

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Exclusão de lote.

- 1 Na Página inicial do registro, clique na lista de registros que deseja excluir.

DICA: exporte a lista antes de excluí-la. A exportação da lista permite importar os dados no Oracle CRM On Demand se você excluir alguns registros por engano.

Você pode excluir listas de contas, contatos, oportunidades, leads, solicitações de serviço ou atividades.

- 2 Na página Listas do registro, clique no botão Menu e selecione Exclusão de lote.

- 3 Clique em OK para confirmar que deseja continuar.

- 4 Na página Fila de exclusão de lote, clique em Prosseguir na seção Solicitações ativas.

OBSERVAÇÃO: se você não clicar em Prosseguir, a exclusão não ocorrerá. É possível retornar à Fila de exclusão de lote clicando no link global Administração e, em seguida, no link Fila de exclusão de lote em Administração - Página inicial.

- 5 Para revisar o arquivo de log para a exclusão, clique na seção Conectar as solicitações processadas.

Para restaurar um registro

- 1 Clique no link global Itens excluídos.
- 2 Clique em restaurar na linha do registro.

OBSERVAÇÃO: se sua função incluir o privilégio Recuperar todos os registros, você poderá restaurar registros que qualquer pessoa na sua empresa tenha excluído.

A tabela a seguir fornece mais informações sobre a exclusão de registros.

OBSERVAÇÃO: os registros do anexo mencionados nesta tabela são registros que estão vinculados aos registros-pai através do item relacionado Anexos pré-configurado. Os arquivos também podem ser anexados aos tipos de registro do Objeto personalizado e a determinados tipos de registros que são específicos do setor ou específicos de Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, através dos campos do anexo. Se um tipo de registro for configurado como registro relacionado em outro tipo de registro, os registros vinculados e os arquivos anexados não são excluídos do banco de dados do Oracle CRM On Demand quando o registro principal for excluído. Para obter mais informações sobre o item relacionado Anexos e os campos do anexo, consulte [Sobre anexos](#) (na página 109).

Se excluir este item	Esteja ciente de que
Conta	<p>Você não pode excluir uma conta se ela estiver vinculada a uma Oportunidade com um Estágio de vendas de fechado/ganho.</p> <p>Ao excluir uma conta, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Leads■ Oportunidades■ Atividades (juntamente com qualquer anexo vinculado a essa atividade)■ Observações■ Anexos <p>Estes registros vinculados não são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Contatos
Atividade	<p>Ao excluir uma atividade, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Anexos <p>Se deseja excluir uma Atividade de comunicação, os privilégios Gerenciar empresa e Exclusão de lote deverão ser ativados para sua função.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Os usuários que tiverem o privilégio Excluir qualquer atividade na função poderão excluir atividades que não sejam deles ou atividades que sejam marcadas como privadas. Normalmente, o privilégio Excluir qualquer atividade é concedido apenas a administradores de empresa.</p>

Se excluir este item	Esteja ciente de que
Endereço	<p>Se restaurar um endereço excluído, você deverá atualizar as configurações Cobrança e Envio porque quando Oracle CRM On Demand restaura o registro de endereço, ele não restaura os valores originais das configurações de endereço. Você deve reajustar esses valores para evitar a criação de dados errôneos.</p> <p>Para obter mais informações sobre como excluir endereços compartilhados, consulte Excluindo endereços compartilhados (na página 290).</p>
Alerta	Os registros de alerta e seus anexos são exceções ao comportamento normal de exclusão. Em vez de ficarem armazenados por 30 dias, eles são imediatamente limpos do sistema e não podem ser recuperados.
Campanha	<p>Ao excluir uma campanha, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades (juntamente com qualquer anexo vinculado a essa atividade) ■ Observações <p>Estes registros vinculados <i>não</i> são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Oportunidades
Contato	<p>Ao excluir um contato, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Observações ■ Anexos <p>Estes registros vinculados <i>não</i> são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contas ■ Atividades ■ Oportunidades
Concessionária	<p>Ao excluir uma concessionária, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades (juntamente com qualquer anexo vinculado a essa atividade) ■ Observações ■ Anexos
Lista filtrada	As listas filtradas não podem ser editadas. Para alterar uma lista filtrada,

Se excluir este item	Esteja ciente de que
	exclua-a e crie uma nova.
Fundo	<p>Ao excluir um fundo, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades (juntamente com qualquer anexo vinculado a essa atividade) ■ Observações ■ Anexos
Grupo	Quando você exclui um grupo, o sistema remove a referência ao grupo dos registros do grupo e a propriedade do registro é revertida para o funcionário no campo Proprietário. Se esse processo envolver um grande número de registros, pode ser que ele demore para ser concluído. Durante esse tempo, o sistema não permite que os membros do grupo criem registros.
Família	Nenhum registro da filial é excluído quando a família é excluída.
Lead	<p>Ao excluir um lead, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades (juntamente com qualquer anexo vinculado a essa atividade) ■ Observações ■ Anexos <p>Estes registros vinculados <i>não</i> são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Oportunidades
Evento médico	<p>Ao excluir um evento médico, estes registros vinculados <i>não</i> são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Convidados (contatos) <p>OBSERVAÇÃO: não é possível excluir um evento que tenha um status de Concluído.</p>
Oportunidade	<p>Não é possível excluir uma oportunidade que tenha um Estágio de vendas como Fechado porque essas informações são usadas pelo relatório histórico. Ao excluir uma oportunidade, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Leads ■ Atividades (juntamente com qualquer anexo vinculado a essa atividade) ■ Observações ■ Anexos

Se excluir este item	Esteja ciente de que
	<p>Estes registros vinculados <i>não</i> são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contatos ■ Contas
Conta de carteira	<p>Ao excluir uma carteira, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades (juntamente com qualquer anexo vinculado a essa atividade) ■ Anexos <p>Estes registros vinculados <i>não</i> são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contatos
Produto	<p>Não é possível excluir um produto. Para removê-lo da lista de produtos disponíveis, seus funcionários podem se vincular a oportunidades (como produtos) ou a contas (como ativos) e desmarcar a caixa de seleção Pedidos possíveis na página Produto - Editar.</p>
Categoria do produto	<p>Um usuário cuja função inclui o privilégio Gerenciar conteúdo pode excluir categorias do produto. Quando uma categoria for excluída, a associação entre o produto e a categoria será desfeita, mas os produtos serão mantidos.</p>
Função	<p>Um usuário cuja função inclui o privilégio Gerenciar usuários e acesso podem excluir funções.</p> <p>Em vez de ficarem armazenadas por 30 dias, as funções excluídas são imediatamente limpas do sistema e não podem ser restauradas.</p> <p>Antes de excluir uma função, todos os usuários atribuídos a essa função devem ser atribuídos a uma função diferente. Caso contrário, o aplicativo não permitirá a exclusão da função.</p>
Solução	<p>Ao excluir uma solução, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Históricos de solução <p>Estes registros vinculados <i>não</i> são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Solicitações de serviço ■ Soluções <p>DICA: se você acredita que uma solução não tem mais utilidade, mas que</p>

Se excluir este item	Esteja ciente de que
	foi em algum momento vinculada a uma solicitação de serviço, altere o status para Obsoleto, em vez de excluí-la. Dessa forma, sua empresa pode impedir que a solução ainda seja usada pelos representantes do serviço ao cliente, mas ela será salva para fins históricos. (Para determinar se a solução foi usada, vá para a página Detalhes da solução e verifique a seção Solicitações de serviço dos registros vinculados.)
Território	<p>Um usuário cuja função inclui o privilégio Gerenciar territórios pode excluir territórios. Os territórios podem ser excluídos estando ou não associados a outros territórios, contas, oportunidades, etc.</p> <p>A página Detalhes do território mostra ao administrador da empresa se o território tem uma filial ou não. O administrador da empresa pode fazer consultas em contas, oportunidades, etc. usando a condição onde Território = <Território a ser excluído> para saber se o território tem alguma conta, oportunidade, etc. associada.</p>
Veículo	<p>Ao excluir um veículo, estes registros vinculados também são excluídos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades (juntamente com qualquer anexo vinculado a essa atividade) ■ Observações ■ Anexos

OBSERVAÇÃO: para obter mais informações sobre os registros vinculados, consulte [Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades](#) (na página 188).

Exibindo trilhas de auditoria de registros

Em tipos de registro com suporte a trilhas de auditoria, é possível exibir a trilha de auditoria que controla as alterações feitas nos campos auditados em um registro.

Dependendo de como o administrador da empresa configura a trilha de auditoria para o tipo de registro, e ela também pode mostrar o seguinte:

- Uma entrada para a criação do registro
- Caso o registro tenha sido excluído ou restaurado, uma entrada para cada uma dessas ações

OBSERVAÇÃO: se o registro tiver sido excluído, mas não restaurado, o registro em si deixará de ser acessível, logo, não será possível exibir os detalhes da ação de exclusão nas informações de trilha de auditoria relacionadas. Porém, existe uma entrada para a ação de exclusão na Trilha de auditoria principal da empresa inteira. Se o registro for restaurado posteriormente, haverá uma entrada para a ação de exclusão e uma entrada para a ação de restauração na Trilha de auditoria principal da empresa inteira e nas informações de trilha de auditoria no registro. Para exibir a Trilha de auditoria principal da empresa inteira, você deve ter o privilégio Acessar trilha de auditoria principal na função de usuário.

Para as alterações feitas em registros, a trilha de auditoria mostra os valores novos e antigos em um campo, bem como o marcador de data/hora e o nome do usuário que fez a alteração no campo. O administrador da empresa determina quais campos, se houver algum, são auditados. Para obter mais informações sobre os tipos de registro com suporte a trilhas de auditoria, além de uma lista de campos auditados por padrão, consulte Personalizando a trilha de auditoria.

Antes de começar. Para permitir que você exiba a trilha de auditoria em um tipo de registro, o administrador da empresa deve verificar se as apresentações da página de sua função foram configuradas para incluir o item relacionado Trilha de auditoria na apresentação da página de Detalhes do tipo de registro principal. O administrador da empresa também deve fornecer a você acesso somente leitura para o item relacionado Trilha de auditoria no tipo de registro principal. Se esse item relacionado ainda não estiver visível na página de Detalhes do registro após o administrador da empresa concluir a configuração, clique no link Editar apresentação na página de Detalhes do registro e adicione a Trilha de auditoria como uma seção Informações relacionadas. Para obter mais informações sobre como editar as apresentações da página de Detalhes, consulte [Alterando sua apresentação da página de detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730).

Para exibir a trilha de auditoria de um registro

- Na Página de detalhes do registro, role até a seção de informações relacionadas Trilha de auditoria.

Cada linha mostra a data em que o registro foi atualizado e quem fez a atualização. Os valores novos e anteriores do campo auditado alterado também são exibidos.

OBSERVAÇÃO: cada registro de trilha de auditoria mostra os detalhes de uma alteração para apenas um campo. Os registros de trilha de auditoria são mostrados somente para campos auditados. Dessa forma, se um usuário salvar um registro após alterar dois campos, mas apenas um desses campos for auditado, então um registro de trilha de auditoria será mostrado para a alteração somente para o campo auditado. Os detalhes da alteração do outro campo não são mostrados.

Sobre duplicatas ao criar registros

Para muitos tipos de registro, quando você cria um registro, o Oracle CRM On Demand o avisa se esse registro já existe. O registro existente pode residir nos registros atuais da sua empresa. Se você receber a mensagem de erro de duplicata, cancele a criação do registro, localize o registro existente e atualize-o.

Para os seguintes tipos de registro, o Oracle CRM On Demand não verifica se há registros duplicados durante a criação de um novo registro por meio da interface do usuário:

- Atividade
- Receita da conta
- Avaliação
- Contato
- Receita do contato
- Objeto personalizado 01, 02, 03, 04 e posteriores
- Receita do produto do registro de negócio
- Família

- Lead
- Observação
- Receita do produto da oportunidade
- Ordem
- Item da ordem
- Solicitação de amostra
- Item da solicitação de amostra
- Produto com preço especial

OBSERVAÇÃO: antes de adicionar um novo registro, pesquise a lista de registros para ter certeza de que o registro ainda não existe.

A tabela a seguir lista os campos usados para determinar se um registro é uma duplicata quando o registro é criado por meio da interface do usuário.

OBSERVAÇÃO: para obter mais informações sobre como a duplicação do registro é composta quando os registros são importados, consulte [Sobre duplicatas de registro e IDs externos](#).

Registros deste tipo	Serão duplicatas se todos estes campos forem correspondentes
Conta	Nome da conta e localização
Concorrente da conta	Nome do concorrente
Parceiro da conta	Nome do parceiro
Endereço	Nome do endereço
Compromisso - Contato	Nome do contato
Compromisso - Usuário	Nome de usuário
Anexos	Nome do arquivo
Plano de negócios	Nome do plano, Tipo, Status e Período
Campanha	Código da origem
Destinatário da campanha	Contato
Objetivo	Nome do objetivo, Tipo, Status e Período
Oportunidade	Nome da oportunidade e Conta
Concorrente da oportunidade	Nome do concorrente
Parceiro da oportunidade	Nome do parceiro
Conta do plano	Conta e Plano de negócios
Contato do plano	Contato e Nome do plano de negócios

Registros deste tipo	Serão duplicatas se todos estes campos forem correspondentes
Oportunidade do plano	Plano de negócios e Oportunidade
Produto	Produto - Nome
Categoria do produto	Nome da categoria
Solicitação de serviço	Número de serviço OBSERVAÇÃO: o Número de serviço é gerado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicidades.
Solução	Título
Contato da tarefa	Nome do contato
Usuário da tarefa	Nome de usuário
Equipe	Nome de usuário
Usuário	ID do usuário e ID de conexão da empresa
Gerenciamento de relacionamento do parceiro	
Credencial	Nome da credencial
Solicitação de credencial	Nome da credencial, Nome do parceiro e Data da solicitação
Aplicativo	ID do aplicativo OBSERVAÇÃO: o ID do aplicativo é gerado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicidades.
Certificação	Nome da certificação
Solicitação de certificação	Nome da certificação, Nome do contato e Data da solicitação
Curso	Nome do curso
Inscrição no curso	Nome do curso, Nome do candidato e Data de inscrição
Registro de negócio	Nome e Parceiro principal
Exame	Nome do exame
Registro no exame	Nome do exame, Nome do candidato, Proprietário e Data do exame
Fundo	ID do fundo OBSERVAÇÃO: o Oracle CRM On Demand define automaticamente o campo de ID do fundo para o ID da linha do registro. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicidades.
Solicitação de fundos	Nome da solicitação e Data da solicitação

Registros deste tipo	Serão duplicatas se todos estes campos forem correspondentes
Solicitação MDF	Nome da solicitação e Data da solicitação
Parceiro	Nome do parceiro e Localização
Programa de parceria	Nome do programa de parceria
Lista de preços	Nome da tabela de preços e Tipo
Item de linha da tabela de preços	Tabela de preços, Produto e Tipo
Solicitação de preços especiais	Nome da solicitação e Data da solicitação
Ciências biológicas	
Alocação	Tipo de alocação, Interromper amostragem, Amostra e Proprietário
Melhor horário para contato	Dia, Hora de início, Hora de término, Endereço e Nome completo do contato
Licença do estado do contato	Número da carteira de habilitação e Nome completo do contato
Relatório de auditoria de estoque	Tipo, Status, Motivo, Data de conclusão, Período de estoque e ID de conexão do usuário proprietário
Período de estoque	Data de início, Ativo, Reconciliado e Proprietário
Formação médica - Evento	Data de término e Nome
Resposta à mensagem	Resposta, Hora de término, Hora de início, Número da sequência, Acompanhamento e ID da solução
Plano de envio de mensagens	Nome, Divulgação obrigatória, Sequência de bloqueio, Ativar acompanhamento, Status, Tipo, Nome do produto e Proprietário
Item do plano de envio de mensagens	Mensagem de divulgação, Número da sequência, Tipo, Plano de envio de mensagem principal e Nome da solução
Relações do item do plano de mensagem	Tipo, Item MP principal e Nome da solução
Produtos detalhados	Indicação e Produto
Item promocional entregue	Quantidade e Produto
Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	Texto da isenção de responsabilidade e Status
Amostra entregue	Quantidade e Produto
Estoque de amostra	Saldo de abertura, Período de estoque e Amostra

Registros deste tipo	Serão duplicatas se todos estes campos forem correspondentes
Lote de amostra	Nº do lote, Data de expiração, Pedido possível e Amostra OBSERVAÇÃO: o campo Pedido possível é o produto associado à Amostra.
Transação de amostra	Nome, Data e Tipo
Assinatura	Controle de assinatura e Atividade
Item da transação	Quantidade, Número da linha, Nº da transação e Amostra
Gerenciamento de bens	
Conta financeira	Conta financeira
Titular da conta financeira	Conta comercial, Nome do titular da conta financeira, Conta financeira e Função
Investimento da conta financeira	Conta financeira, Produto financeiro e Nome dos investimentos da conta financeira
Plano financeiro	Conta financeira, Nome do plano financeiro e Tipo
Produto financeiro	Nome do produto financeiro
Transação financeira	Conta financeira, Produto financeiro e ID da transação
Carteira	Número da conta e Produto
Seguro	
Perfil de corretor	Parceiro, Ano do perfil do corretor e Nome do perfil do corretor.
Demanda	Número da demanda e Política
Cobertura	Nome da cobertura, Cobertura e Política
Dano	Número da demanda, Propriedade do seguro e Nome do dano
Propriedade do seguro	Tipo, Política e Número da sequência
Parte envolvida	Número da demanda, Contato e Função
Apólice	Número da apólice
Titular da apólice	Apólice, Função
Automotivo	
Concessionária	Nome
Informações financeiras	Nº de detalhe de financiamento OBSERVAÇÃO: o Nº de detalhe de financiamento é gerado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicidades.

Registros deste tipo	Serão duplicatas se todos estes campos forem correspondentes
Marca	Marca
Histórico de vendas	Número de vendas OBSERVAÇÃO: o Nº do histórico de vendas é gerado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicidades.
Horário de venda	Dia e Hora de abertura
Histórico de serviços	Nº do histórico do serviço OBSERVAÇÃO: o Nº do histórico de serviços é gerado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand. Nenhum outro campo é considerado para verificação de duplicidades.
Horas de serviço	Dia e Hora de abertura
Território	Nome
Veículo	Nº do chassi
Contato de veículo	Nome de usuário

Imprimindo informações que aparecem nas páginas

Em todas as páginas, exceto as páginas de edição, você pode imprimir as informações mostradas nelas. Todos os links e elementos de interface externos são excluídos quando você imprime uma página. Se as seções de informações relacionadas na página Detalhe de um registro forem mostradas como guias, apenas a seção de informações relacionadas aberta no momento será mostrada na página Detalhe impressa. A seção de informações relacionadas aberta é exibida na página impressa no modo de lista, sem a imagem da guia.

Para imprimir as informações que aparecem na sua página

- 1 Clique no link Versão para impressão.
Uma página à parte é aberta, mostrando a página para impressão.
- 2 Na página, clique no link Imprimir.
- 3 Na janela Imprimir, ajuste as preferências para a sua impressora para garantir que a página seja impressa no modo Paisagem.
O uso do modo Paisagem otimiza a aparência dos dados na página impressa.

- 4 Siga as instruções na tela para imprimir a página.

Exibindo informações de serviço do Oracle CRM On Demand

A página Informações de serviço fornece informações sobre as sessões planejadas e recentes de manutenção do ambiente de produção do Oracle CRM On Demand e do ambiente intermediário. O *ambiente de produção* é o ambiente no qual a empresa realiza seu trabalho no Oracle CRM On Demand. O *ambiente intermediário* normalmente é uma cópia do ambiente de produção que pode ser usado para fins de teste, por exemplo, para testar alterações de configuração antes de aplicá-las ao ambiente de produção ou testar correções antes de aplicá-las ao ambiente de produção.

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

O procedimento a seguir descreve como exibir as informações de serviço do Oracle CRM On Demand.

Para exibir informações de serviço do Oracle CRM On Demand

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

Na página Informações de serviço, a seção Informações sobre a versão mostra detalhes do nível de versão, correções etc., que se aplicam ao ambiente do Oracle CRM On Demand ao qual você está conectado no momento. Essas informações são usadas pela Oracle para fins de solução de problemas. Você pode precisar fornecer essas informações em caso de contato com a Oracle para obter assistência.

A tabela a seguir descreve as informações mostradas na seção Informações sobre disponibilidade do produto da página.

Campo	Descrição
Mês	O mês do calendário para o qual as informações de disponibilidade são fornecidas.
Disponibilidade(%)	A porcentagem de tempo durante o mês especificado em que o ambiente de produção do Oracle CRM On Demand esteve disponível. OBSERVAÇÃO: as informações de disponibilidade são fornecidas aproximadamente no meio do mês para o mês do calendário anterior. Em raras ocasiões, as informações de disponibilidade podem ser alteradas depois de fornecidas.

Na página Informações de serviço, as informações da programação de manutenção para o ambiente de produção e o ambiente intermediário são mostradas em duas seções à parte.

A tabela a seguir descreve algumas das informações mostradas nas seções da programação de manutenção da página.

Campo	Descrição
Data de manutenção	A data da sessão de manutenção. As datas futuras indicam sessões de manutenção planejada e estão sujeitas à alteração.

Campo	Descrição
Hora de início estimada	A hora estimada para o início da sessão. A hora mostrada corresponde ao seu fuso horário local.
Duração estimada (horas)	Uma estimativa da duração da sessão, mostrada em horas.
Tipo de manutenção	O tipo de manutenção que foi ou que será realizado, por exemplo, manutenção stand-alone ou instalação de correção. OBSERVAÇÃO: se a data da sessão de manutenção for futura, as informações do tipo de manutenção estarão sujeitas à alteração.
Última atualização	A data na qual as informações da sessão de manutenção foram atualizadas pela última vez.

OBSERVAÇÃO: na página Informações de serviço, um link Diagnóstico fornece acesso a informações de diagnóstico. Por motivos de segurança, as informações são criptografadas. Se entrar em contato com a Oracle para obter assistência, você poderá ser solicitado a clicar no link Diagnóstico e enviar as informações criptografadas para o Oracle CRM On Demand Customer Care.

Recuperando o ID de entrada do usuário ou redefinindo a senha

Se você se esquecer do ID de entrada do usuário, poderá enviar uma solicitação usando a página de entrada do Oracle CRM On Demand para que as informações sejam enviadas a você por e-mail. Se esquecer a senha, você poderá enviar uma solicitação para redefini-la, também usando a página de entrada do Oracle CRM On Demand, desde que sua função do usuário tenha o privilégio Redefinir senha pessoal.

Se esquecer seu ID de entrada do usuário e sua senha, você poderá recuperar o ID de entrada do usuário e, em seguida, usar essas informações, com as perguntas de segurança definidas no Oracle CRM On Demand, para redefinir sua senha.

Quando você recuperar seu ID de entrada do usuário ou redefinir sua senha, observe os seguintes pontos:

- Para recuperar seu ID de entrada do usuário, você deve saber o endereço de e-mail principal armazenado no registro de usuário no Oracle CRM On Demand. Se tiver problemas para recuperá-lo, entre em contato com o administrador da empresa para verificar o endereço de e-mail principal.
- Para redefinir sua senha, você deve saber seu ID de entrada do usuário. Por isso, se esquecer a senha e o ID de entrada do usuário, recupere o ID de entrada do usuário primeiro e, em seguida, use essas informações para redefini-la.
- Para redefinir sua senha, você deve saber as respostas para as perguntas de segurança configuradas no Oracle CRM On Demand.
- Sempre que seu ID de entrada do usuário for enviado para você, será criada uma entrada na trilha de auditoria do registro do usuário.
- Sempre que você redefinir sua senha, será criada uma entrada na trilha de auditoria no registro do usuário.

Para recuperar seu ID de conexão do usuário

- 1 Na página de entrada do Oracle CRM On Demand, clique no link Não consegue acessar sua conta?
- 2 Na página Selecione uma opção, clique no link Esqueci meu ID de conexão do usuário.
- 3 Informe o endereço de e-mail principal armazenado no registro de usuário no Oracle CRM On Demand e clique em Ir.

Dependendo do endereço de e-mail informado, acontece o seguinte:

- Se o endereço de e-mail informado estiver correto sintaticamente, aparecerá uma mensagem de confirmação; do contrário, será exibida uma mensagem de erro.
- Se o endereço de e-mail informado for o endereço principal correto no registro de usuário, um e-mail contendo o ID de entrada do usuário será enviado para o endereço de e-mail.
- Se o endereço de e-mail informado estiver correto sintaticamente, mas não for o endereço principal correto na conta do usuário, nenhum e-mail será enviado para você. Nesse caso, entre em contato com o administrador da empresa para verificar o endereço de e-mail principal correto.

OBSERVAÇÃO: se você tiver mais de uma conta no Oracle CRM On Demand, o ID de conexão do usuário ativo de cada conta é incluído no e-mail, a não ser que a conta esteja configurada como Somente autenticação unificada. Se você não souber se sua conta está configurada como Somente autenticação unificada, entre em contato com o administrador de sua conta para descobrir.

Quando receber o e-mail contendo o ID de entrada do usuário, se souber sua senha, você poderá voltar à página de entrada e entrar no Oracle CRM On Demand normalmente.

OBSERVAÇÃO: você pode enviar até três solicitações para que o ID de conexão do usuário seja enviado para você no período de 24 horas.

Se esquecer sua senha, você poderá redefini-la conforme a descrição no procedimento a seguir.

Para redefinir sua senha

- 1 Na página de entrada do Oracle CRM On Demand, clique no link Não consegue acessar sua conta?
- 2 Na página Selecione uma opção, clique no link Esqueci minha senha.
- 3 Na página Esqueceu sua senha, informe o ID de entrada do usuário e clique em Ir.
Se inserir o ID de entrada do usuário, uma mensagem de confirmação aparecerá e você receberá um e-mail contendo um link temporário para o Oracle CRM On Demand.

- 4 Para acessar o Oracle CRM On Demand, clique no link temporário no e-mail.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determina quanto tempo o link temporário permanecerá válido, bem como o número de vezes que você tentará se conectar usando o link temporário.

- 5 Na página Redefinir senha, informe as respostas para suas perguntas de segurança e clique em Enviar.
- 6 Na página Atualização de senha, no campo Nova Senha, insira uma nova senha de sua escolha e insira-a novamente no campo Verificar nova senha.

7 Clique em Salvar para salvar sua nova senha.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determinará quantas vezes você poderá redefinir sua senha em um determinado período.

Sobre a duração da sessão do Oracle CRM On Demand

O administrador da empresa pode especificar a duração máxima de uma sessão ativa do Oracle CRM On Demand para a empresa. Se o administrador da empresa definir a configuração da duração máxima como 0 (zero), não haverá nenhum limite quanto à duração de uma sessão ativa.

Se a sessão do usuário interativa alcançar a duração máxima especificada, na próxima vez em que você realizar uma ação no Oracle CRM On Demand, como clicar em um link, uma guia ou botão, você voltará à página de conexão, devendo se conectar novamente para retornar à página em que estava ao tentar acessar. Durante o uso dos serviços Web, se a sessão ativa expirar, o cliente dos serviços Web deverá se reautenticar para continuar usando os serviços Web.

Sobre sessões simultâneas no Oracle CRM On Demand

O administrador da empresa pode especificar se as sessões simultâneas são permitidas. As *sessões simultâneas* ocorrem quando as mesmas credenciais de usuário são usadas para se conectar ao Oracle CRM On Demand mais de uma vez, em navegadores diferentes, ao mesmo tempo. Apenas as sessões de usuário interativas são contadas. As conexões com o Oracle CRM On Demand por meio de serviços Web ou clientes desktop não são consideradas quando as sessões simultâneas são contadas.

O administrador da empresa especifica se as sessões simultâneas são permitidas. A tabela a seguir mostra o comportamento que os usuários veem quando se faz uma tentativa de conexão com o Oracle CRM On Demand usando as credenciais de usuário já em uso em pelo menos uma sessão existente, dependendo da opção feita pelo administrador da empresa.

Opção	Comportamento
Permitir com notificação	<p>A nova sessão é permitida. Quando o usuário se conectar à nova sessão, acontecerá o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none">■ Na nova sessão, uma mensagem é exibida na página do Oracle CRM On Demand para indicar a existência de pelo menos uma outra sessão simultânea. A mensagem contém um link no qual o usuário pode clicar para exibir o histórico de conexão do usuário.■ Em cada sessão simultânea existente, na próxima vez em que usuário realizar uma ação no Oracle CRM On Demand, como clicar em um link, uma guia ou botão, uma mensagem será exibida na página do Oracle CRM On Demand para indicar o início de pelo menos uma outra sessão simultânea. A mensagem contém um link no qual o usuário pode clicar para exibir o histórico de conexão do

Opção	Comportamento
	usuário.
Permitir sem notificação	A nova sessão é permitida. Nenhuma notificação é feita na nova sessão ou em qualquer sessão existente para indicar o andamento de uma sessão simultânea.
Evitar e encerrar existentes	<p>A nova sessão é permitida, mas a sessão existente é encerrada. Quando o usuário se conectar à nova sessão, acontecerá o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Na nova sessão, uma mensagem é exibida na página do Oracle CRM On Demand para indicar que outra sessão com as mesmas credenciais será encerrada. A mensagem contém um link no qual o usuário pode clicar para exibir o histórico de conexão do usuário. ■ Na sessão original, na próxima vez em que usuário realizar uma ação no Oracle CRM On Demand, como clicar em um link, uma guia ou botão, o usuário voltará à página de conexão, na qual uma mensagem indica que a sessão foi encerrada porque outro usuário se conectou usando as mesmas credenciais.

Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand

Você pode localizar detalhes dos requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand no site do [Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

Notas da versão do Oracle CRM On Demand

Um conjunto de notas da versão é fornecido com cada versão do Oracle CRM On Demand. As notas da versão descrevem alterações mínimas feitas no Oracle CRM On Demand, que alteram o comportamento existente ou a interface do usuário. As notas da versão são fornecidas no site da Web Centro de treinamento e suporte, que você pode acessar clicando no link Treinamento e suporte na parte superior de cada página dentro do Oracle CRM On Demand.

Entrando em contato com a Oracle

A Oracle oferece vários serviços e recebe com prazer suas sugestões sobre este aplicativo. Use os recursos a seguir para:

- Faça sugestões de melhoria para produtos, nossos serviços ou nossos processos em <https://ebusiness.siebel.com/OnDemandCustomerCare/>
- Solicite material de apoio de vendas ou informações sobre nossos novos produtos e promoções em <http://www.crmondemand.com/>
- Faça sugestões de melhorias para a ajuda on-line enviando e-mail para o endereço siebeldoc_ww@oracle.com

Saindo do Oracle CRM On Demand

CUIDADO: antes de sair do Oracle CRM On Demand, salve explicitamente todas as informações e feche todas as janelas abertas, como formulários para criar novos registros. Se estiver usando o Oracle Contact On Demand, o aplicativo de call center, altere seu status de trabalho para Indisponível antes de sair.

Para sair do Oracle CRM On Demand

- No canto superior direito da página do seu Oracle CRM On Demand, clique em Desconectar.

Se você fechar a janela do navegador para sair do Oracle CRM On Demand, sua sessão permanecerá aberta até que expire. O intervalo do tempo limite geralmente é configurado para 10-15 minutos.

OBSERVAÇÃO: para se conectar como outro usuário, clique no link Desconectar no canto direito superior. Se você não se desconectar explicitamente, a instância do navegador não será fechada e todas as exibições e dados irão supor que o primeiro usuário ainda está conectado.

2 Calendário e atividades

Use as páginas do Calendário para consultar, criar e atualizar suas atividades e consultar e atualizar suas chamadas planejadas.

Uma *atividade* consiste em tarefas que você deve realizar antes de uma determinada data e de compromissos que você queira agendar para uma hora específica. As tarefas e os compromissos podem ser reuniões, chamadas, demonstrações ou eventos. A diferença entre tarefas e compromissos é que as tarefas são exibidas em uma lista de tarefas e têm uma data de vencimento e um status, enquanto os compromissos são agendados no seu calendário com uma data e uma hora específicas.

Uma *chamada planejada* é uma chamada específica de Life Sciences que você cria com um status Planejada para tentar ter um marcador para uma chamada de vendas a um médico, um hospital ou uma clínica. Para diferenciar chamadas planejadas e outros compromissos, atividades ou chamadas programadas no seu calendário, é usada a indicação por cores a seguir:

- Compromissos, atividade e chamadas programadas são exibidos em fonte azul no seu calendário.
- Chamadas planejadas, ou seja, chamadas com status Planejada, são exibidas em fonte vermelha no seu calendário.

Chamadas planejadas não são visíveis por padrão no seu calendário. Para ver chamadas planejadas no calendário, sua função de usuário deve incluir o privilégio de Life Sciences Chamadas: chamadas planejadas do calendário.

Trabalhando com as páginas Calendário

As páginas do Calendário fornecem a área principal para gerenciar atividades. A página padrão é a página Calendário diário, que contém uma seção Calendário diário, uma seção Exibição do calendário, uma seção Tarefas abertas e uma seção Chamadas planejadas.

Para ver a seção Chamadas planejadas na página Calendário, sua função de usuário deve incluir o privilégio Chamadas: chamadas planejadas do calendário. A seção Chamadas planejadas lista até duas semanas de chamadas planejadas para o representante de vendas em ordem cronológica e exibe as informações a seguir para cada chamada planejada: data e hora de início da ligação, hora do dia, assunto, contato a ser visitado e outras informações de endereço do contato. O código de cores usado na seção Chamadas planejadas nas páginas do Calendário é o seguinte:

- Chamadas planejadas vencidas com uma hora de início no passado são exibidas em vermelho.
- Próximas chamadas planejadas com uma hora de início no futuro são exibidas em azul.

Para obter mais informações sobre como criar uma chamada planejada, consulte [Controlando visitas \(chamadas de vendas\) a clientes](#) (consulte "[Rastreado visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#)" na página 147), [Entregando amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 545), e [Planejamento de chamadas em massa](#) (na página 152).

OBSERVAÇÃO: Se sua função tiver o privilégio Compartilhar calendário, as páginas do Calendário talvez forneçam uma funcionalidade adicional além da listada na página padrão. Para obter mais informações sobre a funcionalidade adicional, consulte a [Página de configurações do calendário](#) (consulte "[Página Configurações do calendário](#)" na página 160).

A tabela a seguir descreve o que pode ser feito no Calendário semanal ou diário.

OBSERVAÇÃO: as atividades de comunicação geradas no Oracle Contact On Demand pertencem a um subtipo de atividade específico. Portanto, elas não aparecem nas páginas do Calendário nem nas listas de Atividades.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Criar uma tarefa	Clique em Novo na barra de título Tarefas abertas. Na página Tarefa - Edição, insira as informações da tarefa e salve o registro.
Excluir uma tarefa	Clique no link da tarefa que deseja excluir. Na página Tarefa - Detalhe, clique em Excluir.
Criar um compromisso	Clique em Novo compromisso na barra de título Calendário. Na página Compromisso - Edição, insira as informações sobre o compromisso e salve o registro.
Excluir um compromisso	Clique no link do compromisso que deseja excluir. Na página Compromisso - Detalhes, clique em Excluir.
Ir para um dia específico	Clique no link do dia na seção Exibição do calendário.
Ir para um mês específico	Clique nas setas na seção Exibição do calendário.
Marcar uma tarefa como concluída	Na seção Tarefas abertas, clique no link Exibir lista completa. Na página Lista de atividades, clique no link Assunto da tarefa que deseja marcar como concluída. Na página Tarefa - Detalhe, clique em Marcar como concluída.
Rolar pelo calendário, dia por dia	Clique nas setas na seção Calendário diário.
Atualizar uma atividade	Clique no link da atividade (compromisso, tarefa ou chamada planejada) que deseja atualizar. Na página Compromisso - Detalhe, Tarefa - Detalhe ou Chamada - Detalhe, edite os campos em linha ou clique em Editar para abrir a página de edição de compromisso, tarefa ou chamada. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte Atualizando detalhes de registros (consulte " Atualizando detalhes do registro " na página 70).
Exibir uma lista de compromissos, tarefas (abertas, fechadas ou todas), atividades ou	Na seção Tarefas abertas, clique no link Exibir lista completa. Na página Lista de atividades, clique na lista suspensa e altere a seleção.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
chamadas planejadas	
Exibir os compromissos do dia	Clique no ícone 1 no Calendário.
Exibir os detalhes de uma atividade	Clique no link da atividade (compromisso, tarefa ou chamada planejada) que deseja exibir.
Exibir os compromissos do mês inteiro	Clique no ícone 31 no Calendário.
Exibir os compromissos da semana inteira	Clique no ícone 7 no Calendário.

Gerenciando calendários e atividades

Para ver os procedimentos passo a passo a fim de gerenciar calendários e atividade, consulte o seguinte:

- [Exibindo atividades](#) (na página 140)
- [Criando atividades](#) (na página 141)
- [Atualizando atividades](#) (na página 142)
- [Limitando registros de atividades exibidos](#) (na página 145)
- [Marcando tarefas como concluídas](#) (na página 146)
- [Atribuindo atividades a outro funcionário](#) (na página 146)
- [Rastreamento de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 147)
- **OBSERVAÇÃO:** como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.
- [Ajustando respostas a mensagens](#) (na página 155)
- [Agendando compromissos com outras pessoas](#) (na página 157)
- [Planejamento de chamadas em massa](#) (na página 152)
- [Usando scripts de avaliação da atividade](#) (na página 162)
- [Revisando planos de envio de mensagens recomendados para atividades](#) (na página 589)

Se sua função de usuário incluir o privilégio Compartilhar calendário, você também poderá executar os seguintes procedimentos:

- [Exibindo calendários de outros usuários](#) (na página 159)
- [Compartilhando seu calendário](#) (na página 160)
- [Configurando a exibição padrão de calendário](#) (na página 161)
- [Adicionando exibições de calendário personalizadas](#) (na página 161)

Se sua função de usuário incluir o privilégio Compartilhar calendário e sua empresa usar a opção de atribuição padrão do grupo, você também poderá executar este procedimento, [Exibindo listas de tarefas do grupo](#) (na página 162).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Exibindo atividades

O Oracle CRM On Demand mantém suas atividades em primeiro plano mostrando-as em várias páginas:

- **Minha página inicial**
Minha página inicial contém listas separadas para seus compromissos e tarefas, classificados por data.
- **Calendário**
As páginas Calendário mostram seus compromissos à medida que eles aparecem em uma agenda, aberta na programação do dia. Você pode ver outros dias usando os calendários mensais à direita ou clicando nos ícones 1, 7 e 31 acima dos compromissos para ver a exibição de calendário desejada.
As páginas Calendário diário e Calendário semanal também mostram uma lista de até dez tarefas para os próximos 30 dias (Data de vencimento \leq Hoje +30), classificadas, por padrão, pela data de vencimento.
- **A Página de detalhes para tipos de registro, como Contas, Contatos, etc.**
As Páginas de detalhes contêm seções mostrando atividades abertas e atividades concluídas vinculadas a um registro específico.

OBSERVAÇÃO: Você também pode sincronizar os registros de atividade com Oracle Offline On Demand (o Offline client). Para obter mais informações, consulte [Trabalhando com outros aplicativos](#) (na página 741).

Sobre como gerenciar tarefas

Um modo de gerenciar tarefas é priorizá-las por importância ou urgência. Você prioriza uma tarefa atribuindo um nível a ela, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa. Altere o nível de prioridade de uma tarefa na página Tarefa - Editar. A prioridade padrão para uma tarefa é 3-Baixa.

DICA: As tarefas em vermelho na seção Tarefas abertas da Minha página inicial, da página Calendário diário e da páginas Calendário Semanal estão vencidas. As tarefas vencidas não são exibidas em vermelho em outras páginas, como a página de lista aberta quando você clica em Exibir lista completa na seção Tarefas abertas da Minha página inicial.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

para obter informações sobre a guia Lista de tarefas do grupo, disponível para empresas que usam o recurso Grupo, consulte [Exibindo listas de tarefas do grupo](#) (na página 162)

Criando atividades

Você sempre cria uma atividade (tarefa ou compromisso) inserindo informações em um formulário. É possível acessar esse formulário em diferentes áreas no aplicativo, dependendo no que você estiver trabalhando e do que você precisa fazer.

Esta seção descreve um método para criar uma atividade, que permite adicionar o registro enquanto continua com seu trabalho na área principal do aplicativo. Para obter uma descrição de todos os métodos, consulte [Criando registros](#) (na página 42).

Para criar uma atividade usando a seção Criar na Barra de ação

- 1 Na seção Criar da Barra de ação, clique em Compromisso ou Tarefa.
- 2 No formulário, insira as informações da atividade.
Para obter informações sobre os campos nos registros de atividade, consulte [Campos de atividade](#) (consulte "[Campos da atividade](#)" na página 163).
- 3 Salve o registro.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos da atividade](#) (na página 163)
- [Trabalhando com as páginas Calendário](#) (na página 137)
- [Usando o Offline Client](#) (na página 742)
- [Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes](#) (na página 751)

Atualizando atividades

Você pode atualizar as informações no registro de atividade, incluindo alteração no status do registro para concluído, se você tiver acesso de edição ao registro.

OBSERVAÇÃO: Os usuários que tiverem o privilégio Excluir qualquer atividade na função poderão excluir atividades que não sejam deles ou atividades que sejam marcadas como privadas. Normalmente, o privilégio Excluir qualquer atividade é concedido apenas a administradores de empresa.

Para atualizar informações de atividade

- 1 Selecione a tarefa ou o compromisso.
Para obter instruções sobre como selecionar atividades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Compromisso - Detalhe ou Tarefa - Detalhe, edite os campos em linha ou clique em Editar para abrir a página Compromisso - Edição ou Tarefa - Edição. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

Trabalhando com listas de atividades

A lista de registros na página Lista de atividades depende de como você acessa a página, da seguinte forma:

- Se você acessar a página Lista de atividades diretamente das páginas do Calendário, a lista mostrará todas as atividades abertas atribuídas a você.
- Se você acessar a página Lista de atividades da página Detalhe de um registro, a lista mostrará tanto as atividades abertas quanto as concluídas vinculadas ao registro.

Atividades mostradas na lista Atividades abertas acessada da página de Detalhe de um registro incluem:

- Todos os compromissos vinculados para os quais você tem visibilidade e nos quais a data e a hora de conclusão são posteriores à data e à hora atuais.
- Todas as tarefas vinculadas para as quais você tem visibilidade e nas quais a data de conclusão está em branco.

Por padrão, os registros na lista Atividades abertas são classificados pelo campo Data de conclusão. Registros que possuem o campo Data de conclusão em branco aparecem na parte inferior da lista. Portanto, tarefas abertas aparecem na parte inferior da lista, depois dos compromissos abertos. O campo Data de conclusão não é exibido na lista Atividades abertas que você acessa da página de Detalhe do registro por padrão, mas o administrador da empresa pode adicionar o campo à lista.

Atividades mostradas na lista Atividades concluídas acessada da página de Detalhe de um registro incluem:

- Todos os compromissos vinculados para os quais você tem visibilidade e nos quais a data e a hora de conclusão no compromisso são anteriores à data e à hora atuais

- Todas as tarefas vinculadas para as quais você tem visibilidade e nas quais a data e a hora de conclusão são anteriores à data e à hora atuais

OBSERVAÇÃO: a visibilidade na página Lista de atividades é limitada aos registros em que seu nome aparece no campo Proprietário, no campo Delegado por ou na lista de usuários.

Na página Lista de atividades, você pode criar novas atividades ou revisar várias atividades rapidamente. É possível editar campos em linha na página Lista de atividades. Também é possível selecionar uma atividade a ser revisada, atualizada ou excluída. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

Se você acessar a página Lista de atividades nas páginas do Calendário, será possível usar o menu suspenso para alternar para outra lista de atividades. O menu suspenso contém as listas padrão distribuídas com o aplicativo e as listas personalizadas da sua empresa.

OBSERVAÇÃO: se o administrador da empresa tiver adicionado você a um grupo, uma guia Tarefas do grupo aparecerá nas páginas de calendário.

A tabela a seguir descreve o que pode ser feito na página Lista de atividades.

OBSERVAÇÃO: se você acessar a página Lista de atividades por meio da Página de detalhes de um registro, alguns desses recursos talvez não sejam disponibilizados.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Adicionar atividades a livros ou remover atividades dos livros	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Livro de atrib. de lote. Conclua as etapas descritas em Atribuindo registros a livros .
Criar uma nova lista de atividades	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Conclua as etapas descritas em Criando e refinando listas (na página 87).
Criar uma tarefa	Na barra de título Lista de atividades, clique em Nova tarefa. Na página Tarefa - Edição, insira as informações necessárias e salve o registro.
Criar um compromisso	Na barra de título Lista de atividades, clique em Novo compromisso. Na página Compromisso - Edição, insira as informações necessárias e salve o registro.
Excluir todos os registros da lista	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Exclusão de lote. Conclua as etapas descritas em Excluindo e restaurando registros (na página 118). OBSERVAÇÃO: Os usuários que tiverem o privilégio Excluir qualquer atividade na função poderão excluir atividades que não sejam deles ou atividades que sejam marcadas como privadas. Normalmente, o privilégio Excluir qualquer atividade é concedido apenas a administradores de empresa.
Exportar a lista	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Exportar lista. Conclua as etapas descritas em Exportando registros nas listas (consulte " Exportando registros em listas " na página 96).
Localizar uma	Clique no cabeçalho da coluna Assunto para classificar os dados. Em

Para fazer isto	Siga estas etapas
atividade (tarefa ou compromisso)	seguida, clique em uma letra na barra do alfabeto. Para atividades que começam com números, clique em 0-9.
Gerenciar todas as listas de atividades	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Gerenciar listas. Conclua as etapas da tarefa necessária descritas na página Gerenciar listas (na página 94).
Refinar os critérios de pesquisa da lista	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Refinar lista. Conclua as etapas descritas em Criando e refinando listas (na página 87).
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.
Atualizar um grupo de registros de atividade de uma vez	Na barra de título Lista de atividades, clique em Menu e selecione Atualização em massa. Conclua as etapas descritas em Atualizando grupos de registros (na página 101).
Atualizar uma atividade	Edite campos em linha na página Lista de atividades ou selecione a atividade para abrir a Página de detalhes. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte Atualizando detalhes do registro (na página 70).
Exibir um subconjunto de atividades (tarefas ou compromissos)	Na barra de título Lista de atividades, clique na lista suspensa e altere a seleção (Tarefas concluídas, Tarefas abertas, Minhas tarefas ou Meus compromissos).
Exibir todas as atividades (tarefas e compromissos)	Na barra de título Lista de atividades, clique na lista suspensa e selecione Todas as atividades.

Listas de atividades padrão

A tabela a seguir descreve as listas padrão.

Lista de atividades	Filtros
Tarefas concluídas	As tarefas que possuem uma data de conclusão no passado
Tarefas delegadas - Concluído	As tarefas que você criou e atribuiu a outros usuários e que possuem uma data de conclusão no passado
Tarefas delegadas - Aberto	As tarefas que você criou e atribuiu a outros usuários e que possuem uma data de conclusão em branco ou uma data de conclusão no futuro
Tarefas delegadas - Vencido	As tarefas que você criou e atribuiu a outros usuários e que estão vencidas

Lista de atividades	Filtros
Minhas atividades	Todas as suas atividades, incluindo tarefas e compromissos
Meus compromissos	Todos os seus compromissos
Minhas chamadas diárias	Chamadas de indicação, chamadas de análise ou chamadas de aniversário a serem feitas hoje
Minhas tarefas abertas	Suas tarefas nas quais a caixa de seleção Concluído não estiver marcada e cujo prazo de conclusão recair nos próximos 90 dias
Minhas tarefas	Todas as suas tarefas
Minhas chamadas semanais	Chamadas de indicação, chamadas de análise ou chamadas de aniversário a serem feitas nesta semana
Atividades abertas	Lista combinada de: <ul style="list-style-type: none"> ■ Tarefas atribuídas a você que possuem uma data de conclusão em branco ou uma data de conclusão no futuro ■ Compromissos futuros que são atribuídos a você
Tarefas abertas	Tarefas nas quais a caixa de seleção Concluído não está marcada e cujo prazo de conclusão está nos próximos 90 dias
Chamadas planejadas	Suas chamadas planejadas OBSERVAÇÃO: esta lista é específica para Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Limitando registros de atividades exibidos

Você pode limitar as atividades que vê selecionando uma lista filtrada. Uma lista mostra um subconjunto das atividades que atendem aos critérios salvos na lista.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Antes de começar. Quando você cria uma lista, é preciso informar os campos e valores para os critérios que configura. Talvez seja conveniente ir para a página Tarefa - Edição ou Compromisso - Edição e anotar os valores e nomes de campo exatos, uma vez que serão usados no seu aplicativo. Caso contrário, sua lista filtrada pode não escolher os registros corretos. Como alternativa, é possível imprimir a Página de detalhes do registro para capturar os nomes de campo exatos; no entanto, a impressão não captura todos os valores de campo disponíveis nas listas suspensas.

Para abrir uma lista filtrada de atividades

- 1 Clique na guia Calendário.

- 2 Na página Calendário, na seção Tarefas abertas, clique em Exibir lista completa.
- 3 Na página Lista de atividades, altere a seleção na lista suspensa.

Para criar uma lista filtrada de atividades

- 1 Clique na guia Calendário.
- 2 Na página Calendário, na seção Tarefas abertas, clique em Exibir lista completa.
- 3 Na página Atividades - Listas, clique no Menu e selecione Gerenciar listas.
- 4 Na página Gerenciar listas, clique no botão Nova lista.
- 5 Conclua as etapas descritas em [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Marcando tarefas como concluídas

Você pode marcar tarefas como concluídas. Uma tarefa concluída permanece em determinadas listas, como Todas as atividades ou Minhas atividades. No entanto, as tarefas concluídas não permanecem na Minha página inicial.

Se as tarefas concluídas forem vinculadas aos registros, elas serão movidas da lista Atividades abertas para a lista Atividades concluídas na Página de detalhes desse registro.

Para marcar uma tarefa como concluída

- 1 Selecione a tarefa.
Para obter instruções sobre como selecionar tarefas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Tarefa - Detalhe, clique no botão Marcar como concluído.

Atribuindo atividades a outro funcionário

Você poderá atribuir uma atividade a outro funcionário se tiver acesso de edição ao registro. Geralmente, é possível editar um registro se você for o proprietário dele ou o proprietário for seu subordinado. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir o acesso de um usuário.

Após atribuir uma atividade a outro funcionário, a atividade aparecerá automaticamente na lista Minhas atividades ou Minhas tarefas do novo usuário. Na atribuição, seu nome aparecerá no campo Delegado por da atividade e o registro continuará visível para você. A atividade atribuída também mantém todas as associações anteriores da atividade. É possível controlar tarefas que você atribuiu a outras pessoas usando as listas de tarefas Delegado na lista suspensa da sua página Atividades - Listas.

Para atribuir uma atividade a outro funcionário

- 1 Selecione a atividade.
Para obter instruções sobre como selecionar atividades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Compromisso - Detalhes, posicione o cursor no campo Proprietário e clique no ícone de Pesquisa.
- 3 Na janela Pesquisa, clique no link Selecionar ao lado do nome do novo proprietário.
O nome do novo proprietário aparece no campo Proprietário na página Compromisso - Detalhes.

Rastreando visitas (chamadas de vendas) para clientes

OBSERVAÇÃO: este recurso só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Você pode fazer o seguinte na página Detalhes da chamada:

- Rastrear visitas (chamadas de vendas) para clientes, gravando informações como os produtos apresentados, as amostras, os itens promocionais ou educacionais entregues, as soluções debatidas e os contatos relacionados. Você pode rastrear visitas (chamadas de vendas) a clientes de uma das seguintes maneiras:
 - Adicionando produtos detalhados, amostras entregues, solicitações de amostra e informações de item promocional até a chamada principal.
 - Adicionando participantes à chamada pai e rastreando os produtos detalhados, as amostras entregues, as solicitações de amostra e as informações de item promocional para cada registro de participante individual.

OBSERVAÇÃO: Um *participante* é um indivíduo presente em uma reunião ou uma chamada telefônica.

Se estiver usando participantes para rastrear visitantes (chamadas de vendas) até clientes, observe o seguinte:

- Todos os participantes herdarão todas as informações detalhadas do produto na chamada pai.
- As informações do participante não afetarão as informações de contato principal na chamada pai.
- Salvar as informações como um modelo, chamado de *Chamada inteligente*. Ele será útil quando você visitar vários clientes com o mesmo objetivo, como inscrever investigadores clínicos. Você pode manter o modelo privado ou disponibilizá-lo para uso por outras pessoas (público).

Quando você aplica o modelo Chamada inteligente a uma nova chamada, a maioria das informações da chamada inteligente preenche automaticamente o novo registro, inclusive produtos detalhados, itens promocionais entregues e informações de amostras entregues relacionadas à chamada. No entanto, outros campos, como números de lote das amostras entregues, não são salvos como parte do modelo.

Depois de aplicar o modelo Chamada inteligente a uma chamada, você poderá atualizar os campos restantes para rastrear os detalhes dessa visita.

Se o administrador da empresa tiver incluído o campo Data da última chamada na página Conta ou Contato - Edição, esse campo será atualizado automaticamente na conta vinculada e em todos os contatos vinculados. A atualização ocorre quando você altera o status da chamada para Concluído e salva o registro. O campo reflete a hora de início e a data da chamada.

Para obter mais informações sobre chamadas inteligentes, consulte Gerenciando chamadas inteligentes.

- Envie as informações da chamada a serem usadas no processo de reconciliação para períodos do estoque.

O Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition faz o seguinte após o envio das informações de detalhes da chamada:

- Define o status Atividade da chamada como Enviado.
- Bloqueia todos os registros de Detalhes da chamada com status definido como Enviado para evitar qualquer alteração ou exclusão desses registros. Para obter informações sobre o bloqueio de objetos relacionados a objetos de atividade da chamada, consulte o Configuration Guide for Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
- Cria uma transação com desembolso usada no processo de reconciliação para o período de estoque. Para obter mais informações, consulte [Reconciliando um período de estoque](#) (consulte "[Reconciliando um período do estoque](#)" na página 523), [Processo de reconciliação do estoque](#) (na página 528), [Exibindo transações com desembolso](#) (na página 543).

Para rastrear uma visita (chamada de vendas) para um cliente

- 1 Na página inicial Contas ou Contatos, abra a conta ou o contato da visita.

Para obter instruções sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

OBSERVAÇÃO: é possível planejar uma visita (chamada de vendas) para até vinte e cinco clientes simultaneamente usando-se o recurso de planejamento de chamadas em massa no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como criar uma chamada planejada para vários clientes, consulte [Planejamento de chamada em massa](#) (consulte "[Planejamento de chamadas em massa](#)" na página 152).

- 2 Na página Detalhe da conta ou Detalhes do contato, na seção Chamadas, clique em Nova chamada ou Chamada automática para criar um novo registro de chamada.

OBSERVAÇÃO: se a seção Chamadas não estiver visível na sua página Detalhes, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Chamadas à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- Quando você clica em Nova chamada, você é levado à página Edição da chamada, na qual deve inserir a maioria das informações manualmente para o registro de nova chamada.

Verifique se você especificou Chamada no campo Tipo. Caso contrário, os seguintes itens relacionados não estarão disponíveis para você: Amostras entregues, Itens promocionais, Produtos detalhados.

- Quando você clica em Chamada automática, é levado à página Detalhes da chamada, na qual os dados do campo a seguir são preenchidos automaticamente para o registro de nova chamada.

- O campo Status tem um valor de Planejado.

- O campo Data de término tem um valor igual a Data de início mais 30 minutos.
- O campo Assunto tem um valor Chamada automatizada, além de mostrar o nome da Conta ou do Contato.
- O campo Tipo tem um valor de Chamada.

AVISO: os clientes do Oracle CRM On Demand Life Sciences não devem tentar desativar ou personalizar Type=Call.

3 Na página Edição da chamada ou Detalhe da chamada, faça o seguinte:

- a** Para preencher o registro da nova chamada com informações de um modelo Chamada inteligente existente, clique no ícone Pesquisa próximo ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.
- b** Especifique ou atualize as informações.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line. Os campos personalizados definidos pelo administrador da empresa são salvos no modelo Chamada Inteligente.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre a chamada	
Assunto	Limitado a 100 caracteres. O nome do modelo Chamada inteligente.
Contato principal	<p>Preenchido automaticamente e somente leitura.</p> <p>Se essa chamada estiver vinculada a uma conta e a um contato, o registro da chamada será exibido como informações relacionadas nas páginas Contas e Contatos - Detalhes.</p> <p>OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.</p>
Conta	<p>Preenchido automaticamente e somente leitura.</p> <p>Se essa chamada estiver vinculada a uma conta e a um contato, o registro da chamada será exibido como informações relacionadas nas páginas Contas e Contatos - Detalhes.</p> <p>OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.</p>
Endereço	<p>Exibe o endereço completo, obtido dos campos de endereços individuais do registro da conta ou do contato.</p> <p>OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.</p>

Campo	Descrição
Chamada inteligente	<p>Se a sua função de usuário incluir o privilégio, você poderá selecionar um modelo de Chamada inteligente.</p> <p>OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.</p>
Status	<p>Status da visita (chamada), que pode ser um dos seguintes: Atribuído, Concluído, Diferido, Em Chamada, Em conversa, Em andamento, Não iniciado, Planejado, Assinado, Submetido ou Aguardando alguém.</p> <p>Quando o status é Planejada, a chamada é exibida no Calendário realçado em fonte vermelha, além da seção de Chamadas planejadas nas páginas Calendário. Para ver chamadas planejadas no Calendário e na seção de Chamadas planejadas da página Calendário, a função de usuário deve incluir o privilégio Chamadas: chamadas planejadas do calendário.</p> <p>OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.</p>
Atividade - Moeda	Você poderá selecionar uma moeda diferente para converter o preço para outra moeda, se o administrador da empresa configurar esse recurso.
Objetivo	Limite de 1.500 caracteres
Hora de início	<p>Data e hora de início da chamada. Define a data de hoje e meio-dia como padrão.</p> <p>OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.</p>
Duração	<p>Campo calculado (em minutos) com base na hora de início e na hora de término.</p> <p>OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.</p>
Hora de término	<p>Define a hora de início mais 30 minutos como padrão.</p> <p>OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.</p>
Tipo	<p>Ela pode ser uma das seguintes: Chamada, Correspondência, Demonstração, E-mail, Evento, Fax, Reunião, Pessoal, Apresentação, Outro ou Tarefa.</p> <p>Para realizar o gerenciamento de amostras, você deve escolher Chamada.</p>
Tipo de chamada	<p>(Somente leitura) Exibe Chamada da conta, Chamada profissional, Chamada do participante ou Chamada geral, dependendo do tipo de chamada.</p> <p>OBSERVAÇÃO: O campo Tipo de chamada assume como padrão Chamada profissional para chamadas de contato, Chamada da conta para chamadas de conta pai e Chamada do participante durante a adição de participantes à chamada de conta pai.</p>

Campo	Descrição
Nº de ref.	Campo de texto que pode ser usado para armazenar o número de referência de um item relacionado, como um documento assinado. OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Informações adicionais	
Custo	OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Assinatura em papel	OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Particular	OBSERVAÇÃO: esse campo não é copiado no novo registro quando você cria um novo registro de chamada de um modelo de chamada inteligente.
Descrição	O limite é de 16.350 caracteres.
Próxima chamada	Limite de 1.500 caracteres. OBSERVAÇÃO: este campo <i>não</i> substitui o novo registro quando você cria um novo registro de chamada com base em um modelo de chamada inteligente.

1 Salve o registro realizando uma das seguintes ações:

- Na página Edição de chamada, clique em Salvar.
- Na página Detalhes da chamada, clique em Salvar como chamada inteligente particular ou em Salvar como uma chamada inteligente pública.

Para obter mais informações, consulte [Salvando informações detalhadas da chamada como um modelo](#) (na página 556).

2 Em seguida, execute um dos seguintes procedimentos na página Detalhes da chamada, conforme necessário:

- Adicione produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra ou itens de linha do item promocional ao registro de chamada pai.
- Adicione um item de linha do participante ao registro de chamada pai, depois adicione produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra ou itens de linha do item promocional ao registro do participante.

Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte os seguintes tópicos:

- [Adicionando participantes a chamadas](#) (na página 547)
- [Vinculando informações detalhadas do produto a chamadas](#) (na página 549)
- [Vinculando informações de amostras entregues a chamadas](#) (na página 550)
- [Vinculando informações do item promocional a chamadas](#) (na página 553)
- [Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas](#) (na página 555)

- 3 Clique em Enviar para enviar as informações detalhadas da chamada para processamento. Consulte [Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento de estoque](#).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre como rastrear visitas a clientes:

- [Entregando amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 545)
- Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras
- Autorizando contatos a receberem amostras

Planejamento de chamadas em massa

É possível criar uma chamada planejada para um ou mais clientes das maneiras a seguir:

- Na página Detalhe da conta ou na página de Detalhes de contato com um status Planejado.
Para obter mais informações sobre como criar uma chamada planejada para um cliente na página Detalhe da conta ou na página de Detalhes de contato, consulte [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 147).
- Na página Contas - Lista ou na página da Lista de contatos usando o recurso de planejamento de chamadas em massa.
Para obter mais informações sobre como criar uma chamada planejada para vários clientes na página Contas - Lista ou na página da Lista de contatos usando o recurso de planejamento de chamadas em massa, consulte os procedimentos a seguir.

Ao planejar chamadas, observe o seguinte:

- Quando o status da chamada for definido como Planejado, a chamada aparecerá no Calendário realçado em fonte vermelha e na seção de Chamadas planejadas da página de Calendário.

A seção de Chamadas planejadas na página de Calendário lista até duas semanas de chamadas planejadas em ordem cronológica do representante de vendas e exibe as informações a seguir para cada chamada planejada: data e hora de início da chamada, hora do dia, assunto, contato a ser visitado e outras informações de endereço para contato.

A codificação por cores usada na seção de Chamadas planejadas da página de Calendário é a seguinte:

- Chamadas planejadas vencidas com uma hora de início no passado são exibidas em vermelho.
- Próximas chamadas planejadas com uma hora de início no futuro são exibidas em azul.

OBSERVAÇÃO: para ver chamadas planejadas no Calendário e na seção de Chamadas planejadas na página de Calendário, a função de usuário deve incluir o privilégio Chamadas: chamadas planejadas do calendário.

- Quando o status da chamada for definido diferentemente de Planejado, a chamada aparecerá no Calendário realçado em fonte azul.

É possível criar uma chamada planejada para até 25 clientes usando o recurso de planejamento de chamadas em massa no Oracle CRM On Demand. Use o procedimento a seguir para criar uma chamada planejada para vários contatos.

Para criar uma chamada planejada para vários contatos simultaneamente

- 1 Vá até Contatos - Página inicial.
- 2 Selecione a lista de contatos desejada na seção Lista de contatos da página.
- 3 Na página Lista de contatos, clique em Menu e selecione Planejamento de chamadas em massa.
- 4 Na página Chamadas planejadas, especifique as informações a seguir para cada contato que você deseja incluir no planejamento de chamadas em massa:
 - Informe o dia da semana em que você deseja ligar.
As opções válidas são: Domingo, Segunda-feira, Terça-feira, Quarta-feira, Quinta-feira, Sexta-feira e Sábado.
 - Informe o melhor horário para contato.
As opções válidas são: No início da manhã (das 7 às 9), Pela manhã (das 9 às 11), Ao meio-dia (das 11 às 13), No início da tarde (das 13 às 15), À tarde (das 15 às 17), No início da noite (das 17 às 19), No final da noite (das 19 às 21) e Durante a noite (das 21 às 23).
- 5 Clique em Concluir.
Na página de Calendário, todas as chamadas planejadas agora estão visíveis no Calendário em fonte vermelha e na seção de Chamadas planejadas da página, desde que a função de usuário inclua o privilégio Chamadas: chamadas planejadas do calendário. Uma mensagem informativa é exibida acima do Calendário que indica o número de chamadas planejadas criadas.
- 6 Clique no link apropriado no Calendário ou no link Assunto apropriado na seção de Chamadas planejadas da página de Calendário para abrir a página de Detalhes da chamada.
Os dados do campo a seguir são preenchidos automaticamente para cada novo registro de chamada criado por meio do planejamento de chamadas em massa:
 - O campo Status tem um valor de Planejado.
 - A Data de início tem um valor que integra o Dia da semana e o Melhor horário para contato.
 - O campo Data de término tem um valor igual a Data de início mais 30 minutos.
 - O campo Assunto tem um valor Chamada profissional mais o Nome do contato para chamadas criadas a partir da Lista de contatos, ou a Chamada da conta mais o Nome da Conta para contas criadas a partir de Contas - Lista.
 - O campo Tipo tem um valor de Chamada.
- 7 Especifique ou atualize as informações nos campos restantes na página de Detalhes da chamada conforme necessário.

Por exemplo, para preencher o novo registro de chamada com informações de um modelo Chamada inteligente existente, clique no ícone de Pesquisa próximo ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.

Para obter mais informações sobre os campos na página de Detalhes da chamada, consulte [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 147).

- Se necessário, adicione os itens de linha ao registro de chamada e, em seguida, clique em Salvar como chamada inteligente particular ou Salvar como uma chamada inteligente pública.

É possível vincular informações detalhadas do produto, informações das amostras entregues e itens promocionais para o registro de chamada. Para obter mais informações sobre como adicionar itens de linha a um registro de chamada, consulte [Controlando visitas \(chamadas de venda\) para clientes](#) (consulte "[Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#)" na página 147).

Use o procedimento a seguir para criar uma chamada planejada de várias contas.

Para criar uma chamada planejada para várias contas simultaneamente

- Vá até Contas - Página inicial.
- Selecione Contas - Lista desejada na seção Contas - Listas da página.
- Na página Contas - Lista, clique em Menu e selecione Planejamento de chamadas em massa.
- Na página Chamadas planejadas, especifique as informações a seguir para cada conta que você deseja incluir no planejamento de chamadas em massa:
 - Informe o dia da semana em que você deseja ligar.
As opções válidas são: Domingo, Segunda-feira, Terça-feira, Quarta-feira, Quinta-feira, Sexta-feira e Sábado.
 - Informe o melhor horário para contato.
As opções válidas são: No início da manhã (das 7 às 9), Pela manhã (das 9 às 11), Ao meio-dia (das 11 às 13), No início da tarde (das 13 às 15), À tarde (das 15 às 17), No início da noite (das 17 às 19), No final da noite (das 19 às 21) e Durante a noite (das 21 às 23).
- Clique em Concluir.
Na página de Calendário, todas as chamadas planejadas agora estão visíveis no Calendário em fonte vermelha e na seção de Chamadas planejadas da página, desde que a função de usuário inclua o privilégio Chamadas: chamadas planejadas do calendário. Uma mensagem informativa é exibida acima do Calendário que indica o número de chamadas planejadas criadas.
- Clique no link apropriado no Calendário ou no link Assunto apropriado na seção de Chamadas planejadas da página de Calendário para abrir a página de Detalhes da chamada.
Os dados do campo a seguir são preenchidos automaticamente para cada novo registro de chamada criado por meio do planejamento de chamadas em massa:
 - O campo Status tem um valor de Planejado.
 - A Data de início tem um valor que integra o Dia da semana e o Melhor horário para contato.

- O campo Data de término tem um valor igual a Data de início mais 30 minutos.
- O campo Assunto tem um valor Chamada profissional mais o Nome do contato para chamadas criadas a partir de Contas - Lista, ou a Visita à conta mais o Nome da Conta para contas criadas a partir da Lista de contas.
- O campo Tipo tem um valor de Chamada.

7 Especifique ou atualize as informações nos campos restantes na página de Detalhes da chamada conforme necessário.

Por exemplo, para preencher o novo registro de chamada com informações de um modelo Chamada inteligente existente, clique no ícone de Pesquisa próximo ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.

Para obter mais informações sobre os campos na página de Detalhes da chamada, consulte [Rastreamento de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 147).

8 Se necessário, adicione os itens de linha ao registro de chamada e, em seguida, clique em Salvar como chamada inteligente particular ou Salvar como uma chamada inteligente pública.

É possível vincular informações detalhadas do produto, informações das amostras entregues e itens promocionais para o registro de chamada. Para obter mais informações sobre como adicionar itens de linha a um registro de chamada, consulte [Controlando visitas \(chamadas de venda\) para clientes](#) (consulte "[Rastreamento de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#)" na página 147).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Rastreamento de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 147)
- [Entregando amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 545)

Ajustando respostas a mensagens

Resposta à mensagem são comentários recebidos do público durante a apresentação de um plano de mensagem em um determinado período. Os comentários se baseiam em cliques de mouse ou em toques de uma caneta de tablet feitos pelo apresentador. Esses comentários são coletados continuamente ao longo de um plano de mensagem e rastreados pelo item do plano de mensagem específico apresentado. Para obter mais informações sobre planos de envio de mensagem, consulte [Planos de mensagem](#) (na página 586).

As respostas à mensagem exibidas são coletadas e preenchidas por meio do software de entrega PCD. As respostas relevantes para interações anteriores devem ser exibidas no Oracle CRM On Demand. Os privilégios de modificação para essas respostas devem ser concedidos somente a administradores que têm autoridade para ajustar respostas a mensagens-planos retroativamente.

A função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para trabalhar com as páginas Resposta à mensagem.

OBSERVAÇÃO: este recurso só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para ajustar uma resposta à mensagem

- 1 Em uma página Detalhes da chamada ou Detalhes da solução, role até a seção do item relacionado Respostas à mensagem e clique em Novo.

OBSERVAÇÃO: se você não vir a seção Respostas à mensagem em sua página Detalhe da chamada ou Detalhe da solução, adicione essa seção conforme descrito em [Alterando a apresentação da sua página de detalhe](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730) ou entre em contato com o administrador de sua empresa.

- 2 Na página de edição de Resposta à mensagem, exiba e ajuste os campos a seguir, se necessário.

Campo	Descrição
Informações-chave da resposta à mensagem	
Plano de envio de mensagens	O plano de mensagem mostrado é de uma determinada resposta à mensagem. Clique no ícone Seletor para escolher um plano de mensagem existente.
Sequência	O número da sequência do item do plano de mensagem correspondente a uma determinada resposta. (Campo obrigatório.)
Item do plano de envio de mensagens	Este campo identifica o item do plano de mensagem específico mostrado com o plano.
Solução	O conteúdo do arquivo gráfico ou de multimídia subjacente que é o assunto da resposta. (Campo obrigatório.)
Resposta	Os valores pré-configurados para respostas são os seguintes: Continuar discussão, Precisa de dados, Aceito, Não interessado ou Rejeitado. Selecione um valor na lista suspensa. (Campo obrigatório.)
Observações	Informações descritivas adicionais sobre a resposta.
Seção	Um componente de um item de apresentação (por exemplo, um gráfico) que pode ser ativado durante uma apresentação pelo orador. Esse componente é o assunto de um determinado valor de resposta.
Hora de início	O início do período de resposta quando a primeira resposta à mensagem foi recebida. Para ajustar, clique no ícone de calendário e selecione a data e a hora de início. (Campo obrigatório.)
Hora de término	O fim do período de resposta quando a última resposta à mensagem foi recebida. Para ajustar, clique no ícone de calendário e selecione a data e a hora de término. (Campo obrigatório.)
Duração	O período (em segundos) entre a hora de início e a hora de

Campo	Descrição
	término.
Acompanhamento	O orador marca esta caixa de seleção durante a apresentação de um plano de mensagem para indicar que uma solicitação de acompanhamento foi enviada para um determinado segmento do plano. (Uma solicitação de acompanhamento pode incluir o envio de literatura etc.) Este campo é obrigatório e não é selecionado por padrão.

- 3 Salve o registro caso tenha ajustado qualquer um dos campos.

Agendando compromissos com outras pessoas

Quando você deseja agendar um compromisso e notificar outras pessoas do compromisso, siga esta sequência:

- 1 Crie um compromisso.
- 2 Convide contatos e usuários.

Ao agendar compromissos com outras pessoas, o aplicativo fará a distinção entre:

- **Contatos.** Os clientes, parceiros, etc. que estão listados nas informações da sua empresa como registros de contato.
- **Usuários.** Os usuários do Oracle CRM On Demand na sua empresa.

- 3 Verifique a disponibilidade dos usuários

Você pode exibir a disponibilidade dos usuários, mas não dos contatos, uma vez que você não tem acesso aos calendários que residem fora do aplicativo.

OBSERVAÇÃO: para executar esta etapa, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

- 4 Envie notificação do compromisso a todos os convidados.

Para adicionar convidados ao compromisso

- 1 Crie o compromisso; preencha as informações sobre o compromisso e salve o registro.
- 2 Na página Compromisso - Detalhes, role para baixo até a seção Contatos e clique em Adicionar.
OBSERVAÇÃO: talvez seja necessário adicionar as seções Contato e Usuário ao seu layout. Consulte [Alterando a apresentação da página de detalhes](#) (na página 730) para obter instruções.
- 3 Na janela Pesquisa, selecione um contato existente ou clique em Novo e crie o registro de contato. Os contatos selecionados aparecem em ordem alfabética.

- 4 Clique em OK.

OBSERVAÇÃO: para alterar qual contato aparecerá como o contato principal, clique no link Editar ao lado do compromisso na página de Calendário. Na página Compromisso - Edição, clique no ícone de Pesquisa ao lado do campo Contato principal, selecione o novo contato principal e clique em Salvar. O contato principal aparecerá no resumo do Calendário. O novo contato principal também será adicionado à seção Contatos da página Compromisso - Detalhes, se ele ainda não estiver lá.

- 5 Na página Compromisso - Detalhes, role para baixo até a seção Usuários e clique em Adicionar.
- 6 Na janela Pesquisa, selecione os usuários que deseja convidar para o compromisso.
A lista que aparece na janela Pesquisa contém todos os usuários do Oracle CRM On Demand em sua empresa.
- 7 Clique em Salvar.

Para verificar a disponibilidade dos usuários

- 1 Na página Compromisso - Detalhes, clique em Disponibilidade do usuário.
Para que o botão Disponibilidade do usuário apareça, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

Um calendário combinado aparece mostrando a lista de usuários e seus respectivos calendários. As linhas para usuários que não compartilharam o calendário com você aparecem como barras em branco.

Para exibir informações sobre o horário ocupado mostrado no calendário, passe o cursor sobre o compromisso.
- 2 Para exibir a disponibilidade de outro dia, você pode:
 - Clicar nas setas no cabeçalho do calendário para passar para o próximo dia ou dia anterior
 - Clicar no ícone de calendário no cabeçalho do calendário
- 3 Atualize a data e hora do compromisso, se necessário.
- 4 Salve o registro.

AVISO: nenhuma mensagem de aviso é exibida se você criar um compromisso de sobreposição.

Para enviar uma notificação por e-mail aos convidados (contatos e usuários)

- 1 Na página Compromisso - Detalhes, clique em Enviar e-mail.
- 2 Um e-mail é aberto com estas informações:
 - **Para.** Convidados (contatos e usuários)

Se sua lista exceder 70 convidados, o e-mail será enviado para os convidados restantes, mas seus endereços de e-mail não aparecerão na linha Para.

- **Assunto.** Se o idioma de usuário for Inglês britânico ou Inglês americano, a linha Assunto no e-mail incluirá a palavra *Compromisso* seguida dos valores dos campos Assunto, Local, Hora de início e Hora de término do compromisso. Se o idioma de usuário não for Inglês britânico ou Inglês americano, a linha Assunto no e-mail permanecerá em branco. Você pode editar o conteúdo da linha Assunto.

Exibindo calendários de outros usuários

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

É possível exibir:

- O calendário de outro usuário

É possível exibir os calendários individuais de usuários do seu grupo (se você for membro de um grupo) ou de quem é seu subordinado e os calendários de outros usuários que compartilham explicitamente seus respectivos calendários com você.

- O calendário de um grupo (se você for membro de um grupo) que combina os calendários de todos os membros do seu grupo em uma única exibição do calendário.

OBSERVAÇÃO: a lista mostra os usuários em ordem alfabética. Se a lista exceder dez usuários, role até a lista para exibir os calendários dos usuários adicionais.

Para obter mais informações sobre grupos, consulte Gerenciamento de grupos.

- Exibições personalizadas que combinam calendários de outros usuários

Por exemplo, você pode estar trabalhando em um projeto especial de curto prazo com vários usuários em diferentes funções. A configuração de uma exibição personalizada que inclui calendários apenas desses usuários permite que você veja a agenda desses usuários em uma única exibição. Quando você configura uma exibição de calendário personalizada, é possível adicionar os seguintes usuários à exibição:

- Usuários que são membros do seu grupo (se você for membro de um grupo)
- Usuários que compartilham explicitamente seus calendários com você ou um dos seus subordinados

Para obter mais informações sobre como configurar exibições de calendário personalizadas, consulte [Adicionando exibições de calendário personalizadas](#) (na página 161).

Os calendários mostram as horas no seu fuso horário local, das 7:00 às 19:00. Além disso, somente convidados e proprietários de compromissos podem exibir os detalhes dos compromissos privados.

Para exibir o calendário de outro usuário

- 1 Na página Calendário, clique na guia Usuário, se necessário.
- 2 Na barra de título, clique no ícone de Pesquisa e clique no Sobrenome do usuário na janela Pesquisa. O calendário desse usuário preenche a exibição Usuário.

OBSERVAÇÃO: somente usuários que compartilham calendários com você e usuários que são membros do seu grupo são disponibilizados para seleção.

Para retornar rapidamente ao seu próprio calendário

- Clique no botão Meu calendário na barra de título.

Para exibir um calendário combinado de todos os membros do grupo

- 1 Na página Calendário, clique na guia Grupo.
- 2 No calendário combinado, você pode:
 - Clicar no nome do usuário para ir até o calendário pessoal do usuário.
 - Clicar na data para ir até a exibição de grupo desse dia.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas sobre exibições de calendário personalizadas:

[Adicionando exibições de calendário personalizadas](#) (na página 161)

Página Configurações do calendário

Clique em um tópico para ver instruções sobre como executar as seguintes tarefas na página Configurações do calendário:

- [Compartilhando seu calendário](#) (na página 160)
- [Configurando a exibição padrão de calendário](#) (na página 161)
- [Adicionando exibições de calendário personalizadas](#) (na página 161)

OBSERVAÇÃO: o calendário funciona somente de acordo com o calendário gregoriano. Não pode ser configurado para outros sistemas de calendário.

Compartilhando seu calendário

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

Para estender o acesso a seu calendário para além dos membros do grupo, é preciso compartilhar explicitamente o calendário com o outro usuário.

Para compartilhar seu calendário

- 1 Nas páginas Calendário, clique em Configuração do calendário.
- 2 Na página Configurações do calendário, clique em Compartilhar calendário.

Se você for membro de um grupo, os membros do seu grupo são listados na seção Compartilhamento padrão.

- 3 Na seção Meu calendário - Lista de compartilhamentos, clique em Adicionar usuários.
- 4 Na página Calendário compartilhado, selecione os usuários com os quais deseja compartilhar seu calendário.
- 5 Salve suas alterações.

Configurando a exibição padrão de calendário

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

Você pode definir qual exibição padrão deseja exibir sempre que clicar na guia Calendário.

Para configurar a exibição padrão de calendário

- 1 Nas páginas Calendário, clique em Configuração do calendário.
- 2 Na página Configurações do calendário, clique em Exibição padrão de calendário.
- 3 Na página Configurações padrão do calendário, selecione uma exibição de calendário.
- 4 Salve suas alterações.

Adicionando exibições de calendário personalizadas

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

Se você for membro de um grupo (e sua função tiver o privilégio Compartilhar calendário), será possível exibir automaticamente um calendário mesclado que combina os calendários de todos os membros do seu grupo em uma única exibição de calendário. No entanto, talvez seja conveniente configurar exibições de calendário diferentes, combinados para atender às suas necessidades específicas. Para configurar exibições de calendário combinadas, adicione uma exibição personalizada.

Por exemplo, você pode estar trabalhando em um projeto especial de curto prazo com vários usuários nas funções. A configuração de uma exibição personalizada que inclui calendários apenas desses usuários permite que você veja a agenda desses usuários em uma única exibição. Ao configurar uma exibição de calendário personalizada, você pode adicionar os seguintes usuários à exibição:

- Usuários que são membros do seu grupo (se você for membro de um grupo)
- Usuários que compartilham explicitamente os calendários com você

OBSERVAÇÃO: as exibições personalizadas não permitem que você altere o dia de início da semana ou a hora de início do dia.

Para adicionar uma exibição de calendário personalizada

- 1 Nas páginas Calendário, clique no link Configuração do calendário.
- 2 Na página Configurações do calendário, clique em Gerenciar exibições do grupo.
Na página Gerenciar exibições, o nome do seu grupo aparece na seção Exibições padrão.
- 3 Clique em Adicionar.
- 4 Na página Gerenciar exibição, informe um nome e a descrição da exibição.
OBSERVAÇÃO: não é possível selecionar um grupo inteiro com o qual compartilhar calendários; em vez disso, você precisa adicionar cada membro desse grupo como um usuário a uma exibição personalizada.
- 5 Salve o registro.
- 6 Na página Gerenciar exibições, clique no Nome do novo grupo.
A página Gerenciar detalhes da exibição é exibida.
- 7 Clique em Adicionar membros e selecione os usuários.
- 8 Salve o registro.
Na guia Grupo do calendário, a nova exibição é exibida na lista suspensa.

Exibindo listas de tarefas do grupo

Se sua empresa usar a opção de atribuição de grupo, você poderá exibir a lista consolidada de tarefas de propriedade dos membros do seu grupo. Para obter mais informações sobre grupos, consulte Gerenciamento de grupos.

Para exibir as listas de tarefas do grupo

- 1 Na página Calendário, clique na guia Tarefas do grupo.
- 2 Na lista suspensa, selecione a lista de tarefas que deseja exibir.
As listas de tarefas incluem todas as tarefas criadas por um membro do seu grupo (exceto tarefas que os usuários marcaram como privadas).

Usando scripts de avaliação da atividade

O administrador da empresa pode ter definido scripts de avaliação para ajudar a obter informações sobre as atividades, como tarefas, compromissos e chamadas de vendas. Um *script de avaliação* consiste em uma série de perguntas que você usa para coletar dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma

ponderação e são comparadas com um limite especificado para determinar o resultado apropriado ou o curso de ação.

OBSERVAÇÃO: as chamadas inteligentes não têm Avaliações de atividade ativadas no momento.

Antes de começar. Para usar scripts de avaliação, sua função do usuário deve ser configurada para permitir o acesso aos registros de avaliação. Para obter mais informações sobre as configurações necessárias, consulte Sobre scripts de avaliação

Para usar um script de avaliação da atividade

1 Selecione a atividade.

Para obter mais informações sobre como selecionar atividades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45). Para obter mais informações sobre atividades, consulte [Calendário e atividades](#) (na página 137).

2 Na página de Detalhes (página Chamada, Compromisso ou Tarefa - Detalhe) da atividade, role até a seção Avaliação da atividade e clique em Adicionar.

OBSERVAÇÃO: se a seção Avaliação da atividade não for mostrada, clique no link Editar apresentação.

3 Na janela de Pesquisa, procure o script apropriado e clique em Selecionar. Você pode usar os campos de filtro na parte superior da janela de Pesquisa para filtrar a lista de scripts.

4 Na página Avaliações da atividade, selecione a resposta para cada pergunta de script e clique em Salvar.

A página de Detalhes (página Chamada, Compromisso ou Tarefa - Detalhe) da atividade é exibida novamente.

Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registro podem ter sido atualizados automaticamente.

Campos da atividade

Use a página Tarefa - Edição para adicionar uma tarefa ou atualizar detalhes de uma tarefa existente. Use a página Compromisso - Edição para adicionar um compromisso ou atualizar detalhes de um compromisso existente. Use a página Edição de chamada para atualizar os detalhes de uma chamada planejada existente. As páginas de edição mostram o conjunto completo de campos de uma tarefa ou de um compromisso.

DICA: você também pode editar as atividades na página Lista de atividades e nas páginas Detalhe do compromisso, Detalhe da tarefa e Detalhe da chamada. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais referentes a alguns campos disponíveis nas páginas Tarefa - Edição e Compromisso - Edição. Consulte [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) a clientes](#) (consulte

"[Rastreamento de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#)" na página 147) para obter mais informações sobre os campos disponíveis na página Edição de chamada.

OBSERVAÇÃO: Se o tipo de registro Atividade for configurado no modo misto ou no modo de livro, o campo Indicador delegado não deverá estar presente no compromisso, na tarefa e nos layouts de página detalhada da chamada, ou ocorrerá um erro quando você tentar salvar o compromisso, a tarefa ou a chamada.

Campo	Descrição
Conta	Conta vinculada a essa atividade.
Status da aprovação	O status da aprovação do registro quando a tarefa é criada. Esse campo não aparece por padrão. Os administradores da empresa podem adicionar esse campo à apresentação da página Atividade. Eles podem usar esse campo para auxiliar no controle de aprovações de registro do Gerenciamento de relacionamento do parceiro. Esse campo pode ser preenchido como parte de um workflow. Para obter mais informações sobre o workflow Criar tarefa, consulte Criando ações de workflow: Criar tarefa. Para obter mais informações sobre como configurar o Gerenciamento de relacionamento do parceiro, consulte o Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Resultado da chamada	O resultado do tipo de atividade Chamada de aniversário, Chamada de indicação ou Chamada de análise, como Sem alcance, Compromisso, Manter-se em contato ou Arquivo morto. Quando você insere um valor nesse campo, ele torna-se somente leitura.
Campanha	A campanha que é vinculada a essa atividade.
Data de conclusão	<p>A data e a hora em que a atividade foi concluída. Para tarefas, este campo é preenchido automaticamente quando o campo Status está definido como Concluída ou o botão Marcar como concluída é clicado.</p> <p>Para compromissos, se a Data de conclusão for deixada em branco, ela será definida automaticamente como o mesmo valor do campo Hora de término quando o compromisso for criado e salvo. Se o campo Data de conclusão não for configurado como um campo somente leitura, você poderá informar nesse campo uma data diferente da data de término do compromisso. No entanto, se você alterar o valor do campo Hora de término mais tarde, o valor do campo Data de conclusão também será alterado automaticamente para o novo valor no campo Hora de término. Além disso, a alteração da data no campo Data de conclusão não resulta na marcação da caixa de seleção Concluído para o compromisso ou na definição do campo Status como Concluído, mesmo que a nova data esteja no passado.</p> <p>O campo Data de conclusão jamais pode permanecer em branco em compromissos porque Oracle CRM On Demand usa esse campo para determinar quais compromissos incluir nas listas Atividades abertas exibidas em várias áreas em Oracle CRM On Demand. Se você limpar o valor do campo Data de conclusão em um compromisso, Oracle CRM On Demand redefinirá automaticamente o campo como tendo o mesmo valor do campo Hora de término.</p>

Campo	Descrição
Concluído	Para tarefas, essa caixa de seleção é marcada automaticamente quando o campo Status na tarefa está definido como Concluído. Para compromissos, essa caixa de seleção não é marcada automaticamente quando o campo Status no compromisso está definido como Concluído.
Contato principal	O contato principal vinculado a essa atividade. Para empresas que usam o recurso Grupo, esse contato é o Contato principal nas exibições de calendário.
Delegado por	O usuário que delegou a tarefa para outro proprietário. Esse campo é preenchido automaticamente quando é atribuído a outro proprietário.
Descrição	Informações adicionais sobre essa atividade. O limite é de 16.350 caracteres.
Data de vencimento	Data em que a tarefa vence (aplica-se somente a tarefas).
Hora de término	<p>A data e a hora em que o compromisso é concluído (aplica-se somente a compromissos). Assume como padrão a data de hoje e 13 horas. Oracle CRM On Demand atualiza automaticamente esse campo usando a hora de início e a duração do compromisso.</p> <p>Se você deixar o campo Data de conclusão em um compromisso em branco, a Data de conclusão será preenchida automaticamente com o valor do campo Hora de início. Se você alterar o valor do campo Hora de término, o valor do campo Data de conclusão também será alterado automaticamente para o novo valor no campo Hora de término.</p>
Lead	Lead vinculado a essa atividade.
Local	Lugar onde o compromisso ocorre (aplica-se somente a compromissos).
Oportunidade	Oportunidade vinculada a essa atividade.
Proprietário	<p>O proprietário do registro da atividade.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>
Prioridade	<p>O nível de prioridade, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. O nível de prioridade aplica-se somente a tarefas. O valor padrão é 3-Baixa.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.</p>

Campo	Descrição
Particular	Indicação de que o registro de atividade pode ser visto somente por você mesmo que a atividade esteja vinculada a um registro visível para outras pessoas.
Motivo da rejeição	Indica por que um item foi devolvido ou rejeitado. Esse campo não aparece por padrão. Os administradores da empresa podem adicionar esse campo à apresentação da página Atividade. Eles podem usar esse campo para auxiliar no controle de aprovações de registro do Gerenciamento de relacionamento do parceiro. Esse campo pode ser preenchido como parte de um workflow. Para obter mais informações sobre o workflow Criar tarefa, consulte Criando ações de workflow: Criar tarefa. Para obter mais informações sobre como configurar o Gerenciamento de relacionamento do parceiro, consulte o Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Solicitação de serviço	Solicitação de serviço vinculada a essa atividade.
Hora de início	Data e hora em que o compromisso é iniciado (aplica-se somente a compromissos). Define a data de hoje e meio-dia como padrão.
Status	O status da tarefa ou do compromisso, como Concluído, Diferido, Em andamento, Aguardando alguém ou Não iniciado.
Assunto	Título ou breve descrição dessa atividade.
Subtipo	O tipo de objeto da aprovação. Esse campo não aparece por padrão. Os administradores da empresa podem adicionar esse campo à apresentação da página Atividade. Eles podem usar esse campo para auxiliar no controle de aprovações de registro do Gerenciamento de relacionamento do parceiro. Esse campo pode ser preenchido como parte de um workflow. Para obter mais informações sobre o workflow Criar tarefa, consulte Criando ações de workflow: Criar tarefa. Para obter mais informações sobre como configurar o Gerenciamento de relacionamento do parceiro, consulte o Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide.
Tipo	Para tarefas, refere-se a uma categoria, como Aprovação, Chamada de aniversário, Chamada, Correspondência, Demonstração, E-mail, Evento, Fax, Almoço, Reunião, Pessoal, Apresentação, Outros, Chamada de indicação, Chamada de análise ou Tarefa.
Tipo	Na página Lista de atividades, refere-se ao tipo de atividade, Tarefa ou Compromisso.

3 Marketing

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro para informações de marketing:

- **Campanhas.** Use estas páginas para gerenciar campanhas de marketing e gerar leads qualificados e oportunidades.
- **Leads.** Use estas páginas para rastrear leads para novas oportunidades de vendas e automatizar o processo de conversão do lead.

Gerenciando o marketing

Para gerenciar o marketing, realize os processos a seguir.

- 1 [Processo de manuseio de campanhas](#) (na página 167).
- 2 [Processo de manuseio de leads](#) (na página 168).

Processo de manuseio de campanhas

Para lidar com campanhas, realize as seguintes tarefas:

- 1 Criar um registro de campanha. Consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de campanha](#) (na página 174).
- 2 Atribuir destinatários de campanha. Consulte [Direcionando contatos para campanhas](#) (consulte "[Direcionando contatos a campanhas](#)" na página 172).
- 3 Se for uma campanha por e-mail, prepare o conteúdo do e-mail. Para obter mais informações, consulte a Ajuda on-line do Oracle Email Marketing On Demand.
- 4 Executar a campanha.
- 5 Rastrear as respostas da campanha. Consulte [Registrando respostas para campanhas](#) (consulte "[Gravando respostas a campanhas](#)" na página 173).

- 6 Avaliar a eficácia da campanha. Consulte [Medindo a eficácia da campanha](#) (na página 174).
- 7 Associar leads à campanha. Se a campanha gerar leads, você deverá associar os novos leads à campanha de onde eles vieram. Consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de leads](#) (na página 192).

Processo de manuseio de leads

Para lidar com leads, realize as seguintes tarefas:

- 1 Definir regras de atribuição de leads. Consulte [Sobre regras de atribuição](#) e [Definindo regras de atribuição](#).
- 2 Definir regras de lead. Consulte [Leads](#) (na página 176) e [Mapeando campos adicionais durante a conversão do lead](#).
- 3 Definir layouts de conversão do lead. Consulte [Criando layouts de conversão do lead](#).
- 4 Criar scripts de qualificação de lead. Consulte [Usando scripts de qualificação de lead](#) (na página 186).
- 5 Qualificar o lead. Consulte [Qualificando leads](#) (na página 186).
- 6 Converter ou rejeitar o lead.

Você pode converter leads em conta, contato, registro de negócios ou registros de oportunidade, consulte [Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócio ou oportunidades](#) (consulte "[Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades](#)" na página 188). Se você achar que um lead não é importante, você pode removê-lo do processo de gerenciamento de lead, consulte [Rejeitando leads](#) (na página 191).

Campanhas

Use as páginas Campanha para criar, atualizar e controlar campanhas. Uma *campanha* é o veículo ou projeto pelo qual você transmite uma mensagem de marketing a um ou mais grupos de pessoas, incluindo clientes potenciais e existentes. Geralmente, as campanhas fornecem uma oferta promocional a diferentes canais de comunicação para reter clientes atuais ou para adquirir novos. O objetivo é gerar interesse adicional nos produtos e serviços da empresa.

O uso de campanhas permite que você faça o seguinte:

- Armazene informações de campanha, como custos orçados comparados com custos reais, leads alvo e material de marketing (por exemplo, panfletos e ilustrações) em um local.
- Compartilhe exibições de campanha com a equipe de marketing e compartilhe informações de campanha consistentes com sua equipe de vendas do mesmo local em tempo real.
- Veja os resultados da sua campanha exibindo leads e oportunidades, que são gerados para cada campanha.
- Use relatórios pré-criados para avaliar os resultados e determinar o retorno sobre o investimento das atividades da campanha em tempo real.

- Faça comparações históricas entre campanhas atuais e anteriores para identificar tendências.

Os gerentes de vendas e marketing podem importar leads e vinculá-los a uma campanha existente. As informações de lead devem primeiro ser formatadas em um arquivo de valores separados por vírgula (.csv).

Campanhas, leads, oportunidades e contatos

Durante uma campanha, você pode gerar vários leads que são vinculados à campanha. Se você converter alguns desses leads em novos contatos, oportunidades ou contas, o link para a campanha será transferido dos leads de origem para oportunidades, contatos e contas convertidos. Por exemplo, a Campanha A cria 100 leads, de L1 a L100. Você vincula cada um desses leads à Campanha A. Os leads L1 a L90 nunca mostram o potencial para produzir receita. Os leads L91 a L100 têm potencial de receita e então você os converte nas oportunidades de O1 a O10. Cada uma dessas oportunidades é automaticamente vinculada à Campanha A por meio de seu lead de origem. Vários meses depois você deseja rever a eficácia da Campanha A. Você revisa o registro da Campanha A e vê que há 100 leads e 10 oportunidades vinculados a ela. É possível comparar esses resultados com as campanhas anteriores e fazer ajustes adequadamente.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador de sua empresa adicionar campos personalizados para leads, esses campos não serão transportados para os registros da oportunidade quando o lead for convertido para uma oportunidade ou contato. Ocorrerá uma exceção se o administrador da empresa configurar mapeamento adicional através do recurso Mapeamento da conversão de leads. Para obter mais informações sobre como mapear campos de lead, consulte [Mapeando campos adicionais durante a conversão do lead](#).

Trabalhando com Campanhas - Página inicial

Campanhas - Página inicial é o ponto de partida para gerenciar campanhas.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar o layout de Campanhas - Página inicial. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando uma campanha

Você pode criar uma campanha clicando no botão Novo na seção Campanhas que possuo com exibição recente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de campanha](#) (na página 174).

Trabalhando com listas de campanhas

A seção Listas de campanhas mostra algumas listas filtradas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para campanhas.

Lista de campanhas	Filtro
--------------------	--------

Lista de campanhas	Filtro
Todas as campanhas ativas	Campanhas em que o campo Status está definido como Ativo
Todas as campanhas concluídas	Campanhas em que o campo Status está definido como Concluído
Todas as campanhas planejadas	Campanhas em que o campo Status está definido como Planejado
Campanhas recém-criadas	Todas as campanhas, classificadas pela data de criação, com a campanha criada mais recentemente na parte superior da lista
Campanhas recém-modificadas	Todas as campanhas, classificadas pela data de modificação, com a campanha modificada mais recentemente na parte superior da lista
Todas as campanhas	Nenhuma. A lista mostra todas as campanhas da sua empresa, classificadas por Nome, em ordem crescente.
Campanhas que possuo com modificações recentes	Todas as campanhas de sua propriedade. A lista é classificada pela data de modificação, com a campanha modificada mais recentemente na parte superior da lista.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo campanhas que possuo com exibição recente

A seção Campanhas que possuo com exibição recente mostra as campanhas que você viu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Trabalhando com tarefas de campanha

A seção Tarefas de campanha mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas pelo prazo e, em seguida, por prioridade. Você ou o gerente definem o prazo e a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada por setas: uma seta para cima indica prioridade alta, nenhuma seta indica prioridade média e uma seta para baixo indica baixa prioridade.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

- Para revisar uma tarefa, clique no link Assunto.
- Para revisar a campanha à qual a tarefa está associada, clique no nome da campanha.

- Para expandir a lista de tarefas, clique em Exibir lista completa.

Exibindo campanhas ativas

A seção Campanhas ativas mostra uma lista de campanhas atualmente em execução.

- Para exibir uma campanha ativa, clique no campo Nome da campanha.
- Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Seções de relatório

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas em Campanhas - Página inicial. O administrador da empresa pode especificar quais seções do relatório são mostradas na página. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Status da campanha ativa é mostrada.

Usando relatórios para medir a eficácia da campanha

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas em Campanhas - Página inicial (o administrador da empresa pode especificar quais seções de relatório são mostradas na página). No aplicativo padrão, a seção Status da campanha ativa é mostrada, o que exibe uma análise de todas as campanhas ativas. Para obter mais informações sobre como usar a seção Status da campanha ativa, consulte [Medindo a eficácia da campanha](#) (na página 174).

Adicionando seções a Campanhas - Página inicial

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções a Campanhas - Página inicial, dependendo das seções disponibilizadas pelo administrador da empresa para exibição em Campanhas - Página inicial.

Para adicionar seções a Campanhas - Página inicial

- 1 Em Campanhas - Página inicial, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação de Campanhas - Página inicial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando campanhas

Para gerenciar campanhas, execute as seguintes tarefas:

- [Direcionando contatos a campanhas](#) (na página 172)
- [Gravando respostas a campanhas](#) (na página 173)

- [Fechando campanhas](#) (na página 174)
- [Avaliando a eficácia da campanha](#) (consulte "[Medindo a eficácia da campanha](#)" na página 174)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de campanha](#) (na página 174)
- [Trabalhando com a Página inicial da campanha](#) (consulte "[Trabalhando com Campanhas - Página inicial](#)" na página 169)
- [Relatórios](#) (na página 775)
- [Importando seus dados](#)

Direcionando contatos a campanhas

Você pode selecionar contatos que deseja direcionar para uma campanha.

OBSERVAÇÃO: se sua empresa usar o Assistente de segmentação, um aplicativo do qual pode ser feito download que trabalha entre o Oracle CRM On Demand e o Excel, você poderá criar segmentos alvo que filtram registros de acordo com critérios de vários tipos de registro. Para obter informações sobre como fazer download do Assistente de segmentação e como usá-lo, consulte [Usando o Assistente de segmentação](#) (na página 768).

Para direcionar contatos para uma campanha

- 1 Selecione a campanha.

Para obter instruções sobre como selecionar campanhas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Campanhas - Detalhes, role para baixo até a seção Destinatários e faça o seguinte:

OBSERVAÇÃO: se a seção Destinatários não estiver visível na página Campanha - Detalhes, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Destinatários à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação de página, entre em contato com o administrador da empresa.

- Para direcionar contatos, um por um, clique em Adicionar.
- Para remover o contato, clique no link Remover na linha do registro. Isso desassocia os registros sem excluir nenhum registro.

3 Salve o registro.

Para importar contatos de um arquivo, consulte Importando seus dados.

Gravando respostas a campanhas

Quando você deseja gravar a resposta a uma campanha, como o fato de que um destinatário participou de um evento, é possível controlar isso na seção do destinatário da campanha.

Para gravar uma resposta a uma campanha

1 Selecione a campanha.

Para obter instruções sobre como selecionar campanhas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

Observação: se a seção Destinatários não aparecer na página Campanhas - Detalhes, clique em Apresentação da página para adicioná-la.

2 Na página Campanha - Detalhes, role para baixo até a seção Destinatários e clique em Editar para o contato cuja resposta deseja gravar.

3 Na página Resposta à campanha - Edição, preencha as informações.

Campo	Descrição
Status da entrega	Os valores padrão são Pendente, Enviado, Devolução temporária, Devolução definitiva, Devolução desconhecida, Recebido e Aberto. No entanto, o administrador da empresa pode renomear as opções na lista suspensa. Se sua empresa usar Oracle Email Marketing On Demand, o status de entrega do destinatário será atualizado automaticamente (somente para os valores Devolução temporária, Devolução definitiva ou Mensagem aberta).
Status da resposta	Os valores padrão são Cliques, RSVP - Participará, RSVP - Não participará, Frequentado, Convertido para lead, Mais informações solicitadas, Aceitar entrada na lista, Recusar entrada na lista, Aceitar entrada global, Recusar entrada global e Mensagem aberta. No entanto, o administrador da empresa pode personalizar as opções nessa lista suspensa.

Campo	Descrição
	Se sua empresa usar o Oracle Email Marketing On Demand, o status da resposta será atualizado automaticamente (somente para os valores Cliques, Aceitar entrada na lista, Recusar entrada na lista, Aceitar entrada global, Recusar entrada global ou Mensagem aberta).

- 4 Salve o registro.

Fechando campanhas

Você pode alterar o status da campanha para indicar se ela foi concluída.

Para fechar uma campanha

- 1 Na página Lista de campanhas, clique no campo Status.
- 2 Selecione o status Concluído na lista suspensa.
- 3 Clique no ícone da marca de verificação verde no campo Status para salvar o registro.

Medindo a eficácia da campanha

A seção Status da campanha ativa de Campanhas - Página inicial mostra uma análise de todas as campanhas ativas. Você pode usar essas informações para determinar a eficácia das campanhas.

Para exibir informações sobre a eficácia das campanhas

- Nesta seção de Campanhas - Página inicial, faça o seguinte:
 - Coloque o ponteiro sobre o gráfico para ver informações específicas.
 - Clique em um segmento para revisar um relatório detalhado.
 - Altere as categorias nas listas para exibir os mesmos dados de uma perspectiva diferente.
Por exemplo, você pode exibir a análise de campanhas pelo ROI (retorno do investimento), pela taxa de conversão do lead ou pelo custo de cada lead.

Campos de campanha

Use a página Edição da campanha para adicionar uma campanha ou atualizar detalhes de uma campanha existente. A página Edição da Campanha mostra o conjunto completo de campos de uma campanha.

DICA: também é possível editar campanhas na página Lista de campanhas e na página Campanha - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Principais informações da campanha	
Código da origem	O código do identificador da campanha. Certifique-se de que o código que você informa é exclusivo. Esse campo tem um máximo de 30 caracteres.
Nome da campanha	Nome descritivo da campanha. Esse campo tem um máximo de 100 caracteres.
Campanha - Tipo	Tipo de campanha, como Anúncio, Mala direta, E-mail, Evento - Outros, Evento - Seminário, Evento - Feira comercial, Lista - Comprados, Lista - Alugados, Outros, Indicação - funcionário, Indicação - externa ou site.
Objetivo	Descrição do objetivo da campanha, como "Para aumentar as vendas em 10%".
Público	Público-alvo da campanha.
Oferta	Descrição do produto ou serviço que a campanha está oferecendo.
Status	<p>Status da campanha, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ativo. A data de início está no passado e a data de término no futuro. ■ Concluído. As datas de início e término estão no passado. ■ Planejado. As datas de início e término estão no futuro. ■ Agendado. Você pode definir manualmente esse status para indicar que a campanha está pronta e agora definida para ser executada em uma data e hora específicas. ■ Contatar suporte. No Oracle Email Marketing On Demand, esse status é definido automaticamente se houver um problema com a campanha. <p>Você deve definir o status. O sistema não o atualiza automaticamente quando a campanha é lançada, a menos que a campanha use o Oracle Email Marketing On Demand. Se sua empresa usar o Oracle Email Marketing On Demand, os status Ativo, Concluído e Contatar suporte serão atribuídos automaticamente.</p>
Data de início	Data e hora do início da campanha. Padronizado para a data e hora atuais. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.

Campo	Descrição
Data de término	Data e hora em que a campanha é programada para ser concluída. Padronizado para a data e hora atuais. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Moeda da campanha	Informe o código (como dólar americano - USD) para a moeda usada em todos os campos de receita.
Informações sobre o plano de campanha	
Receita-alvo	Receita esperada a ser gerada pela campanha.
Leads intencionados (nº)	Número de clientes em potencial visados pela campanha.
Custo orçado	Valor dos orçamentos para essa campanha.
Custo real	Valor que sua empresa está gastando nessa campanha.
Informações adicionais	
Proprietário	<p>O alias do proprietário do registro da campanha.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas de Relatórios e do Painel.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>
Descrição	Descrição da campanha. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.

Leads

Use as páginas Lead para criar, atualizar e avaliar leads. Um *lead* é uma pessoa que indicou um interesse em seus produtos ou serviços.

Você pode informar leads manualmente ou eles podem ser atribuídos a você. É possível acompanhar leads atribuídos para determinar se eles acabarão gerando receita para a empresa. A criação de um registro de lead é uma forma rápida de coletar informações sobre um novo cliente. Em um registro, é possível informar

detalhes sobre a empresa, a pessoa e o interesse de negócios, em vez de criar quatro diferentes registros para uma conta, um contato, um registro de negócio e uma oportunidade.

Um lead passa pelo processo de gerenciamento de lead na seguinte sequência de estágios: avaliação, qualificação e conversão em uma oportunidade ou em um registro de negócio. Em vez de qualificar um lead, você pode removê-lo, arquivando-o. Em vez de converter um lead qualificado em uma oportunidade ou em um registro de negócio, você pode rejeitá-lo. O restante deste tópico explica os estágios mais detalhadamente.

Avaliando leads

Durante a avaliação, a pessoa que está avaliando o lead executa várias atividades contínuas:

- Faz chamadas, envia e-mails ou visita o contato para trocar informações.
- Atualiza informações específicas sobre o lead com informações mais precisas e recém-descobertas.
- Cria, controla e conclui atividades relacionadas ao lead.
- Registra em log observações relacionadas à interação.
- (Opcional, mas recomendável) Vincula o lead a uma conta e um contato, que tem estas vantagens:
 - O usuário atribuído à conta ou ao contato (que também pode ou não ser o usuário atribuído ao lead) pode exibir o lead durante o processo de avaliação, pois ele aparecerá nas páginas Conta e contato.
 - O proprietário do lead pode acessar informações adicionais sobre a conta ou o contato clicando em um link.
 - O proprietário do lead pode informar mais detalhes que, geralmente, podem ser armazenados com um lead, como contatos adicionais na conta, endereço para envio e assim por diante.
 - Se o lead for convertido em uma oportunidade ou registro de negócio, os links existentes de conta e contato podem agilizar esse processo.

Qualificando leads

O processo de qualificação ajuda o avaliador a coletar informações suficientes para determinar quais leads acompanhar posteriormente. Quando o avaliador determina que um lead tem algum potencial para gerar receita, ele qualifica o lead. O sistema então faz a verificação para garantir que determinados campos críticos contenham dados. Se os critérios forem atendidos, o lead será marcado como qualificado e se tornará visível ao vendedor como um lead recentemente qualificado.

A qualificação precisa de leads ajuda sua empresa a gastar mais tempo trabalhando nas negociações de potencial alto. Os administradores da empresa podem configurar scripts de Qualificação de lead para ajudar os avaliadores a qualificar leads de forma precisa e consistente. (Para obter informações sobre como configurar scripts de avaliação, consulte Configurando scripts de avaliação).

Arquivando leads

Como alternativa, se o lead for considerado para não ter nenhum valor para a empresa, então o avaliador poderá arquivar o lead. O sistema remove o lead do processo de gerenciamento de lead.

DICA: para classificar leads arquivados, crie uma nova lista chamada Leads arquivados. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Convertendo leads em oportunidades ou registros de negócio

Os leads podem ser convertidos em contatos e, como opção, em contas, oportunidades e registros de negócio, usando-se a página Converter lead. A página Converter lead contém opções de conversão, conforme especificado na apresentação de Conversão de leads, que é aplicável à função do usuário. Se um lead tiver valor em potencial suficiente, o avaliador poderá convertê-lo em uma oportunidade ou em um registro de negócio, desde que a apresentação de conversão de leads tenha todas as opções de conversão de lead ativadas. O sistema solicita que o avaliador de uma conta vincule-se ao lead, um contato nessa conta vincule-se ao lead e uma oportunidade ou registro de negócio vincule-se ao lead.

Assim, o sistema cria uma nova oportunidade ou registro de negócio com alguns valores transferidos do lead, como receita potencial e data de fechamento estimada. Em seguida, o sistema remove o lead da avaliação ativa (embora ele ainda possa ser exibido, se desejado).

O que acontece durante a conversão

Algumas informações do registro de lead são transferidas para as áreas relevantes nos registros de Conta, Contato, Oportunidade e Registro de negócio, criados durante o processo de conversão. A tabela a seguir mostra um exemplo de como os campos são mapeados entre os registros usando-se a página Mapeamento da conversão de leads.

Lead	Conta	Oportunidade	Contato	Registro de negócio
Endereço	Endereço de cobrança	Não aplicável	Endereço do contato	Endereço de negócio
Receitas anuais	Receitas anuais	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Receita aproximada	Não aplicável	Não aplicável	Rendimento total	Não aplicável
Empresa associada	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Empresa associada
Contato associado	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Contato associado
Campanha	Campanha de origem OBSERVAÇÃO: se a conta foi criada por meio do processo de conversão de lead, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se a conta foi criada por um usuário, este poderá inserir as informações nesse	Campanha de origem OBSERVAÇÃO: se a oportunidade foi criada por meio do processo de conversão de lead, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se a oportunidade foi	Campanha de origem OBSERVAÇÃO: se o contato foi criado por meio do processo de conversão de lead, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se o contato foi criado	Não aplicável

Lead	Conta	Oportunidade	Contato	Registro de negócio
	campo.	criada por um usuário, este poderá inserir as informações nesse campo.	por um usuário, este poderá inserir as informações nesse campo.	
Nº de telefone celular	Não aplicável	Não aplicável	Nº de telefone celular	Telefone celular
Cidade	Cidade de faturamento Cidade de envio	Não aplicável	Cidade principal	Cidade (do endereço de negócio)
Empresa	Nome da conta	Conta	Conta	Nome da empresa
País	País de cobrança País de envio	Não aplicável	País principal	País
Data de nascimento	Não aplicável	Não aplicável	Data de nascimento	Não aplicável
Descrição	Não aplicável	Descrição	Não aplicável	Justificativa
E-mail	Não aplicável	Não aplicável	E-mail	E-mail
Data de fechamento estimada	Não aplicável	Data de fechamento	Não aplicável	Data de fechamento
Nome	Não aplicável	Não aplicável	Nome	Não aplicável
Setor	Setor	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Cargo	Não aplicável	Não aplicável	Cargo	Não aplicável
Sobrenome	Não aplicável	Não aplicável	Sobrenome	Não aplicável
Lead - Moeda	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Moeda de negócio
Proprietário do lead	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Tipo de lead	Tipo de conta	Não aplicável	Tipo de contato	Não aplicável
Sr./Sra.	Não aplicável	Não aplicável	Sr./Sra.	Não aplicável
Nunca enviar e-mails	Não aplicável	Não aplicável	Nunca enviar e-mails	Não aplicável
Próxima etapa	Não aplicável	Próxima etapa	Não aplicável	Próxima etapa
Número de funcionários	Número de funcionários	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Parceiro de origem	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Parceiro de origem
Receita potencial	Não aplicável	Receita	Não aplicável	Volume do negócio
Nº de telefone principal	Não aplicável	Não aplicável	Nº de telefone comercial	Nº de telefone

Lead	Conta	Oportunidade	Contato	Registro de negócio
Parceiro principal	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Parceiro principal
Interesse no produto	Não aplicável	O nome da oportunidade torna-se: Interesse no produto (nome completo do contato)	Não aplicável	Interesse no produto
Profissão	Não aplicável	Não aplicável	Profissão	Não aplicável
Data de qualificação	Não aplicável	Não aplicável	Data de qualificação	Não aplicável
Classificação	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Indicado por	Não aplicável	Não aplicável	Indicado por	Não aplicável
Origem	Não aplicável	Origem do lead	Origem do lead	Não aplicável
Estado/Província	Estado/província de cobrança Estado/província de envio	Não aplicável	Estado/província principal	Estado (do endereço de negócio)
Site	Site	Não aplicável	Não aplicável	Não aplicável
Nº de fax comercial	Não aplicável	Não aplicável	Nº de fax comercial	Não aplicável
CEP/Código postal	Código postal de cobrança Código postal do envio	Não aplicável	CEP/Código postal principal	Código postal (do endereço de negócio)

Além disso, alguns campos mostram valores diferentes como resultado do processo de conversão de leads. A tabela a seguir lista os novos valores.

Esse registro/campo	É alterado para este valor
Registro de lead	
Status	Convertido
Registro de conta	
Proprietário	Usuário que converte o lead. Consulte a seção a seguir, Propriedade de registros de lead relacionados após conversão.

Esse registro/campo	É alterado para este valor
Registro de oportunidade	
Status	Pendente
Estágio de vendas	Construindo a visão
Probabilidade	50%
Proprietário	Usuário que converte o lead. Consulte a seção a seguir, Propriedade de registros de lead relacionados após conversão.
Registro de contato	
Proprietário	Usuário que converte o lead. Consulte a seção a seguir, Propriedade de registros de lead relacionados após conversão.
Registro do Registro de negócio	
Nome	Interesse no produto no lead. Você pode substituir este campo.
Tipo	Padrão
Status de envio	Não enviado.

Propriedade de registros de lead relacionados após conversão

Se você preencheu o campo Vendedor, quando o lead for convertido, essa pessoa se tornará o proprietário de todos os registros relacionados. Se esse campo não for preenchido, o usuário que está convertendo o lead se tornará o proprietário de todos os registros relacionados, por padrão. No entanto, o administrador da empresa pode alterar esse comportamento usando o recurso Mapeamento da conversão de leads. Para obter mais informações, consulte Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads.

Rejeitando leads qualificados

Os leads qualificados também podem ser rejeitados. Geralmente, isso é feito em organizações onde a pessoa ou o grupo que está avaliando os leads é diferente dos vendedores que converteram os leads qualificados em receita. Nessas organizações, o vendedor atribuído a um lead qualificado pode determinar que o lead não é valioso quanto o avaliador tinha indicado.

Ao rejeitar um lead, o vendedor deve especificar um Código de rejeição para a rejeição e, como opção, especificar também o Motivo da rejeição. Se o Código de rejeição selecionado for Outros, o Motivo da rejeição se tornará um campo obrigatório. O sistema registra que ocorreu uma rejeição, o autor da rejeição e por que houve a rejeição.

O vendedor também pode escolher ter o lead reatribuído como parte da rejeição. Dependendo das políticas da empresa, o lead pode ser reatribuído a um gerente para acompanhamento ou pode voltar para o avaliador original para outra avaliação.

Trabalhando com a Página inicial de leads

A Página inicial de leads é o ponto inicial para gerenciar leads.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de leads. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um lead

Você pode criar um lead clicando no botão Novo na seção Meus leads exibidos recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de leads](#) (na página 192).

Trabalhando com listas de leads

A seção Listas de leads mostra várias listas filtradas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão dos leads.

Lista de leads	Filtro
Todos os leads	Nenhum
Todos os leads convertidos	Exibe leads onde o campo Status é definido como Convertido
Todos os leads que estão sendo qualificados	Exibe leads onde o campo Status é definido como Qualificação
Todos os leads qualificados	Exibe leads onde o campo Status é definido como Qualificado
Leads - Criação recente	Exibe todos os leads, classificados por data de criação
Leads recém-modificados	Exibe todos os leads, classificados por data de criação
Todos os leads rejeitados	Exibe leads onde o campo Status é definido como Rejeitado
Meus leads	Exibe leads, classificados pela data de criação, que atendem a uma das seguintes condições: <ul style="list-style-type: none"> ■ O campo Vendedor é definido com seu nome de usuário e o campo Status é definido como Qualificação. ■ O campo Proprietário do lead é definido com seu nome de usuário, o campo Vendedor fica vazio e o campo Status é definido como Qualificação.

Lista de leads	Filtro
Meus novos leads	Exibe leads, classificados pela data de criação, que atendem a uma das seguintes condições: <ul style="list-style-type: none"> ■ O campo Vendedor é definido com seu nome de usuário e o campo Status é definido como Qualificado. ■ O campo Proprietário do lead é definido com seu nome de usuário, o campo Vendedor é definido com um nome de usuário que não é o seu e o campo Status é definido como Qualificação.
Meus leads recém-criados	Exibe todos os leads que são seus. A lista é classificada por data de criação, com o lead criado mais recentemente no topo da lista.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo leads exibidos recentemente

A seção Meus leads exibidos recentemente mostra os leads que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Trabalhando com tarefas de lead

A seção Minhas tarefas abertas relacionadas ao lead mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas pelo prazo e depois por prioridade. Você ou seu gerente define o prazo e a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

- Para revisar uma tarefa, clique no link Assunto.
- Para revisar o lead ao qual a tarefa está associada, clique no nome do lead.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Exibir lista completa.

Exibindo leads qualificados

A seção Leads qualificados mostra uma lista de leads qualificados. O campo Nome completo é um link que abre o registro do lead.

- Para abrir o registro do lead, clique no campo Nome completo.
- Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Usando relatórios para analisar o acompanhamento do lead

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas na sua Página inicial de leads. O administrador da empresa pode especificar quais seções do relatório são mostradas na página. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de acompanhamento de leads é mostrada, que exibe o progresso feito em direção aos leads de qualificação nos últimos 90 dias. Para obter informações sobre como usar a seção Análise de acompanhamento de leads, consulte [Analisando o acompanhamento de leads](#) (consulte "[Analisando acompanhamento de lead](#)" na página 192).

Adicionando seções à página inicial de leads

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial de leads, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial de leads.

Para adicionar seções à sua Página inicial de leads

- 1 Na página inicial de leads, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de leads, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando leads

Para gerenciar leads, execute as seguintes tarefas:

- [Reatribuindo leads](#) (na página 185)
- [Qualificando leads](#) (na página 186)
- [Usando scripts de qualificação de lead](#) (na página 186)
- [Arquivando leads](#) (na página 187)
- [Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades](#) (na página 188)
- [Rejeitando leads](#) (na página 191)
- [Analisando o acompanhamento de leads](#) (consulte "[Analisando acompanhamento de lead](#)" na página 192)

OBSERVAÇÃO: se estiver usando o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e aproveitando o recurso Indicações, novos leads serão criados quando você vincular novas indicações aos contatos.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Reatribuindo leads

Se os níveis de acesso permitirem, você poderá reatribuir manualmente um lead alterando o proprietário ou o livro personalizado principal no registro de lead.

OBSERVAÇÃO: Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro Lead, você pode atribuir um registro de lead a um proprietário ou a um livro personalizado principal; no entanto, você não pode atribuir um registro de lead a um proprietário e a um livro personalizado principal. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#)" na página 38).

Se a empresa usar o gerente de atribuições e o tipo de registro Lead estiver configurado para o modo de usuário ou o modo misto de propriedade de registro, você também poderá reatribuir um lead a um novo proprietário marcando a caixa de seleção Reatribuir proprietário na solicitação.

Para reatribuir um lead

- 1 Selecione o lead que deseja reatribuir.

Para obter instruções sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Leads - Detalhe, clique em Editar.

- 3 Na página Leads - Edição, execute um destes procedimentos:

- No campo Nome completo do proprietário ou no campo Livro, clique no ícone Pesquisa e selecione outro usuário ou livro na janela Pesquisa.
- Marque a caixa de seleção Reatribuir proprietário para acionar o gerente de atribuições a fim de reatribuir o lead.

OBSERVAÇÃO: O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#)" na página 38).

- 4 Salve as alterações.

OBSERVAÇÃO: o tempo de processamento para reatribuir registros pode variar de acordo com a complexidade das regras de atribuição da sua empresa, o número de registros a serem reatribuídos e a carga do sistema atual.

Qualificando leads

Se você determinar que um lead tem algum potencial para se tornar uma oportunidade, é possível qualificar o lead. Normalmente, você seleciona uma classificação para o lead de acordo com a escala definida pelo administrador da sua empresa.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode ter configurado scripts de avaliação para ajudar a avaliar leads para qualificação. Para obter mais informações sobre como usar scripts de Qualificação de lead, consulte [Usando scripts de qualificação de lead](#) (na página 186).

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Qualificar lead.

Para qualificar um lead

- 1 Selecione o lead.

Para obter instruções sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Leads - Detalhe, certifique-se de que os campos Nome, Sobrenome, Classificação e Vendedor sejam preenchidos. Esses campos são obrigatórios para qualificar o lead. Além disso, se o tipo de registro Lead estiver configurado no modo de usuário da propriedade de registro, o campo Nome completo do proprietário deverá ser preenchido.

OBSERVAÇÃO: As informações ajudam a garantir que os leads não sejam perdidos depois de serem qualificados e que esses valiosos recursos de vendas sejam usados para aproveitar completamente o acompanhamento de leads que serão envolvidos em uma oportunidade de vendas.. Especificamente, se os campos Classificação e Vendedor não forem preenchidos, você não poderá definir o status do lead como Qualificado.

- 3 Clique em Marcar como qualificado.

O sistema verifica se os campos críticos contêm dados. Se os critérios forem atendidos, o valor de campo Status do lead será alterado para Qualificado.

OBSERVAÇÃO: se você receber uma mensagem de erro após clicar em Marcar como qualificado, verifique se o campo Data de qualificação não foi personalizado com o valor somente leitura.

Usando scripts de qualificação de lead

O administrador da empresa pode ter scripts de avaliação definidos para ajudar a avaliar leads tendo em vista a qualificação. Um script Qualificação de lead consiste em uma série de perguntas que você usa para coletar dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um limite especificado para determinar o resultado apropriado ou o curso de ação.

CUIDADO: Se um script Qualificação de lead tentar definir o campo Status em um lead como Qualificado, ele não poderá fazer isso a menos que os campos Classificação e Vendedor do lead estejam preenchidos. Se esses

campos não estiverem preenchidos, uma mensagem de erro será exibida e o script vai pressupor a falha no lead ao atingir o limite. Em seguida, o script define o campo Status de acordo com os resultados definidos no script para deixar de atingir o limite.

Antes de começar. Para usar scripts de avaliação, sua função do usuário deve ser configurada para permitir o acesso aos registros de avaliação. Para obter mais informações sobre as configurações necessárias, consulte Sobre scripts de avaliação

Para usar um script de qualificação de lead

- 1 Selecione o lead.

Para obter mais informações sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Leads - Detalhe, role até a seção Scripts de qualificação de lead e clique em Adicionar.

OBSERVAÇÃO: se a seção Scripts de qualificação de lead não for mostrada, clique no link Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção ao layout da página. Esta seção só estará disponível se o administrador da empresa tiver definido um script Qualificação de lead.

- 3 Na janela de Pesquisa, procure o script apropriado e clique em Selecionar. Você pode usar os campos de filtro na parte superior da janela de Pesquisa para filtrar a lista de scripts.

- 4 Na janela Scripts de qualificação de lead, selecione a resposta para cada pergunta de script e clique em Salvar.

A página Leads - Detalhe reaparece. Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registro podem ter sido atualizados automaticamente.

Arquivando leads

Em vez de qualificar um lead, você pode especificar que não vale a pena acompanhá-lo e removê-lo do processo de avaliação. O arquivamento de um lead não o exclui, mas o retém no banco de dados com um status de Arquivado.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Arquivar leads.

Para arquivar um lead

- 1 Selecione o lead que deseja arquivar.

Para obter instruções sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Leads - Detalhe, clique em Arquivar.

O campo Status do lead é alterado para Arquivado.

Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades

Se sua função do usuário tiver a configuração apropriada, você poderá criar registros de conta, contato, registro de negócio e oportunidade, ou copiar informações do lead para registros existentes convertendo o registro do lead. Dependendo das configurações da empresa, o novo registro de oportunidade pode incluir informações que afetam os cálculos de receita.

OBSERVAÇÃO: Normalmente, você converte leads em oportunidades que foram qualificadas anteriormente. Consulte [Qualificando leads \(na página 186\)](#).

O procedimento nesta seção descreve as etapas para estes dois cenários:

Cenário 1. Você tem novos leads resultantes de uma campanha feita pela sua empresa. Como parte de cada registro de lead, você tem o nome de uma pessoa juntamente com o nome da empresa. Agora, você deseja criar um novo contato, uma nova conta e, potencialmente, um novo registro de oportunidade usando informações do lead.

Cenário 2. Você executa uma campanha direcionada a contas e contatos existentes. São gerados alguns leads que agora você deseja converter em oportunidades.

Antes de começar. Para executar este procedimento, as configurações de sua função de usuário e do perfil de acesso devem ser definidas conforme descrito em [Configurações de função e perfil de acesso para converter leads](#) (consulte "[Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads](#)" na página 190). A página Converter lead mostra somente as opções de conversão que estão disponíveis para sua função, de acordo com a apresentação de conversão de leads que foi selecionada para a função. Se uma apresentação de conversão de leads não tiver sido selecionada para a função, será aplicada a apresentação de conversão de leads padrão.

Para converter um lead em uma conta, contato, registro de negócio ou oportunidade

1 Selecione o lead que deseja converter.

Para obter instruções sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Leads - Detalhe, clique em Converter.

3 Na página Converter lead, execute uma destas etapas:

- Para criar novos registros de conta e contato para esse lead (Cenário 1), selecione as opções Criar nova conta automatic. e Criar novo contato automatic.

Na seção Conta, o campo Empresa do lead aparece no campo Nome da conta por padrão. Na seção Contato, o Nome e Sobrenome para o lead aparecem por padrão.

- Para criar uma nova oportunidade e vinculá-la a uma conta e a um contato existentes, selecione as opções Usar conta existente e Usar contato existente.

Se o registro do lead tiver uma conta associada, essa conta aparecerá no campo Conta associada. SE o registro do lead tiver um contato associado, esse contato aparecerá no campo Contato associado.

- Para vincular o lead a uma conta ou contato diferente, clique no ícone Pesquisa próximo aos campos Conta associada ou Contato associado e selecione outro contato e conta. Certifique-se de que os

nomes apropriados apareçam nos campos Conta associada e Contato associado e que os botões de opção Usar conta existente e Usar contato existente sejam selecionados.

- 4 (Opcional) Para converter o lead em uma oportunidade, selecione a opção Criar nova oportunidade autom. e preencha os campos.

OBSERVAÇÃO: o nome e sobrenome do registro de lead aparecem, por padrão, no campo Nome da oportunidade na página Converter lead. Os valores dos campos Receita, Data de fechamento, Próxima etapa e Descrição na página Converter lead também são transferidos para o registro da oportunidade. Você pode editar esses campos na página Converter lead.

- 5 (Opcional) Para converter o lead em um registro de negócio, selecione a opção Criar reg. negócio automatic. e preencha os campos.

OBSERVAÇÃO: por padrão, os valores do campo Interesse no produto e Parceiro do registro do lead são exibidos no campo Nome do registro de negócio e Conta do parceiro principal respectivamente. Os valores dos campos Receita, Data de fechamento, Próxima etapa e Descrição na página Converter lead também são transferidos para o registro de negócios. Você pode editar esses campos na página Converter lead.

- 6 Para converter o lead, clique em Salvar.

Quando a conversão estiver concluída:

- A página Leads - Detalhe será exibida com estes valores, a maioria com base nas seleções feitas na página Converter lead:
 - O campo Status do lead é Convertido.
 - Os valores de campo Conta associada e Contato associado são iguais aos que estavam na página Converter lead.
 - Se você tiver convertido o lead em uma oportunidade, o valor de campo Oportunidade associada será igual ao nome da nova oportunidade que estava na página Converter lead.
 - Se você tiver convertido o lead em uma oportunidade, o novo registro de oportunidade criado no processo de conversão terá o lead convertido vinculado ao registro de oportunidade.
 - Se você tiver convertido o lead em um registro de negócio, o valor de campo Registro de negócio associado será igual ao nome do novo registro de negócio especificado na página Converter lead.
 - Se você tiver convertido o lead em um registro de negócio, o novo registro de negócio criado no processo de conversão também será vinculado ao lead convertido.
- Se você tiver convertido o lead em uma oportunidade (Etapa 4) ou registro de negócio (Etapa 5), o registro de nova oportunidade ou de registro de negócio herdará alguns valores de campo do lead.
- Ainda será possível exibir o registro de lead, mas os processos de negócio mudarão para a oportunidade ou para o registro de negócio apropriado.

OBSERVAÇÃO: Para obter mais informações sobre o processo de conversão e seu impacto sobre campos e valores, consulte [O que acontece durante a conversão em Leads](#) (na página 176). Para obter outras informações sobre como excluir registros, consulte [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 118).

OBSERVAÇÃO: Você pode converter o mesmo lead em uma conta ou em um contato várias vezes, mas só pode converter um lead em um registro de negócio ou em uma oportunidade uma vez. Se tiver convertido um lead em um registro de negócio ou em uma oportunidade, você não poderá convertê-lo depois em outro

registro de negócio ou outra oportunidade. No entanto, um lead convertido em um registro de negócio pode ser reconvertido em uma conta ou em um contato diferente.

Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads

Para converter leads em contas, contatos, registros de negócio ou oportunidades, você deve ter as configurações apropriadas nos perfis de acesso e na sua função do usuário. Este tópico descreve as configurações obrigatórias.

Configurações do perfil de acesso para converter leads

Os níveis de acesso que permitem converter leads são mostrados nas tabelas a seguir. Essas configurações são obrigatórias no perfil de acesso padrão e no perfil de acesso do proprietário.

A tabela a seguir mostra as configurações do nível de acesso para tipos de registro que permitem converter leads.

Tipo de registro	Nível de acesso
Conta	Leitura/Edição
Atividade	Leitura/Edição
Contato	Leitura/Edição
Lead	Leitura/Edição
Oportunidade	Leitura/Edição
Registro do negócio	Leitura/Edição

A tabela a seguir mostra as configurações do nível de acesso para tipos de registro de informações relacionadas que permitem converter leads.

Tipo de registro	Tipo de registro de informações relacionadas	Nível de acesso
Conta	Endereços	Leitura/Criação/Edição
Contato	Contas	Leitura/Criação
	Endereços	Leitura/Criação/Edição
Lead	Atividades concluídas	Exibição
	Atividades abertas	Exibição
Oportunidade	Receita	Leitura/Criação

Tipo de registro	Tipo de registro de informações relacionadas	Nível de acesso
	Contato	Leitura/Criação

Configurações de função de usuário para converter leads

As configurações de função que permitem converter leads são as seguintes:

- A função deve ter o privilégio CRM Marketing: Converter leads.
- O acesso do tipo de registro para a função deve ter as seguintes configurações:
 - Para converter em oportunidades, as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Oportunidade.
 - Para converter em registros de negócio, as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Registro de negócio.
 - A caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo de registro Lead em todos os casos de conversão de lead.
 - As caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Atividade em todos os casos de conversão de lead.
 - Para converter leads em contas existentes, a caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo de registro Conta.
 - Para converter leads em novas contas, as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Conta.
 - Para converter leads em contatos existentes, a caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo de registro Contato.
 - Para converter leads em novos contatos, as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Contato.

Rejeitando leads

Em vez de converter um lead qualificado em uma oportunidade, você pode decidir que o lead não é tão valioso quanto o avaliador indicou e removê-lo do processo de gerenciamento de lead. A rejeição de um lead não o exclui, mas o retém nos registros da empresa com um status de Rejeitado.

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Rejeitar leads.

Para rejeitar um lead qualificado

- 1 Selecione o lead que deseja rejeitar.

Para obter instruções sobre como selecionar leads, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Leads - Detalhe, clique em Rejeitar.

3 Na página Rejeitar um lead, insira estas informações:

- No campo Código de rejeição, selecione um valor na lista suspensa.
- (Opcional) No campo Motivo da rejeição, informe o motivo para a rejeição.

OBSERVAÇÃO: Se o Código de rejeição for definido como Outros, o campo Motivo da rejeição será obrigatório.

- Para reatribuir o lead como um novo proprietário, marque a caixa de seleção Reatribuir proprietário.

Se o administrador da empresa tiver configurado regras de atribuição de lead, a marcação da caixa de seleção Reatribuir proprietário acionará o gerente de atribuições para reatribuir o lead usando as regras de atribuição do lead. Dependendo das políticas da empresa, o lead rejeitado poderá ser reatribuído ao proprietário original ou ao gerente do proprietário original. O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#)" na página 38).

4 Clique em Confirmar rejeição.

A página Leads - Detalhe será exibida novamente com as informações sobre a rejeição, incluindo seu nome, o Código de rejeição e, se especificado, o motivo para a rejeição. O valor de campo Status do lead é alterado para Rejeitado.

Analizando acompanhamento de lead

Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de acompanhamento de leads de Leads - Página inicial fornece informações para ajudar a analisar o andamento da qualificação de leads nos últimos 90 dias.

Nessa seção de Leads - Página inicial, você pode fazer o seguinte:

- Avaliar o desempenho da equipe de vendas de diferentes perspectivas.
- Exibir o status do lead de cada membro da equipe de vendas selecionando Leads - Proprietário ou Vendedor.
- Exibir dados por mês ou semana para ver o status de leads desses períodos.
- Identificar quais ações são necessárias para migrar os leads no processo de vendas.
- Clique em um segmento no gráfico para exibir uma lista de leads.
- Faça o download ou imprima essas análises.

Campos de leads

Use a página Leads - Edição para adicionar um lead ou atualizar detalhes de um lead existente. A página Leads - Edição mostra o conjunto completo de campos de um lead.

DICA: também é possível editar leads na página Lista de leads e na página Leads - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Principais informações do lead	
Empresa	Para uma empresa, corresponde ao nome da conta.
Nunca enviar e-mails	Indicação da preferência do lead para receber e-mails ou não.
Informações relacionadas à oportunidade	
Status	Status do lead, como Qualificação, Qualificado, Convertido, Rejeitado e Arquivado. Pode ser alterado apenas na página Leads - Edição, <i>não</i> na página Novo lead. Para obter mais informações sobre os valores desse campo e seus significados, consulte abaixo Valores de campo do status.
Classificação	Classificação da escala, conforme definida pela sua empresa, como A = Quente, B = Morno, C = Fresco e D = Frio.
Interesse no produto	Produto ou serviço no qual o lead demonstra interesse.
Receita potencial	Receita potencial, na moeda selecionada por você ou pelo administrador da empresa.
Data de fechamento estimada	Data e hora previstas em que o lead será fechado.
Próxima etapa	Descrição da próxima etapa.
Origem	Categorias de origem, conforme definidas pela sua empresa, como Publicidade, Mala direta, Evento, Promoção, Indicação, Feira comercial, Web, Parceiro, Comprado, Alugado e Outros.
Campanha	Campanha que gera esse lead ou é vinculada a esse lead.
Setor	Categoria do setor para o lead, conforme definida pela sua empresa.
Receitas anuais	Receita anual da empresa do lead.
Informações adicionais	
Conta associada	Conta vinculada a esse lead. Exigida para conversão de leads em oportunidades.
Contato associado	Contato vinculado a esse lead. Exigida para conversão de leads em oportunidades.
Registro de negócio	O Registro de negócio vinculado a esse lead. Esse campo é definido

Campo	Descrição
associado	automaticamente quando um lead é convertido em um registro de negócio.
Oportunidade associada	Oportunidade vinculada a esse lead. Exigida para conversão de leads em oportunidades.
Proprietário	<p>O proprietário do registro do lead.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>
Nome completo do proprietário	O proprietário do registro do lead.
Reatribuir proprietário	<p>Indica que o lead deve ser reatribuído. Se o administrador da empresa tiver configurado as regras de atribuição do lead, a seleção desse campo acionará o gerente de atribuições em Oracle CRM On Demand para processar o lead novamente e atribuí-lo de acordo com as regras. O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p> <p>OBSERVAÇÃO: o tempo de processamento para reatribuir registros pode variar de acordo com a complexidade das regras de atribuição da sua empresa, o número de registros a serem reatribuídos e a carga do sistema atual. O nome do proprietário do lead é alterado quando o registro é reatribuído.</p>
Vendedor	Vendedor que a empresa atribui a essa lead.
Descrição	Informações adicionais que descrevem o lead. O limite é de 16.350 caracteres.
Site Web	O site vinculado ao lead.
Status de propriedade	O status atual da propriedade do lead.
Profissão	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Receita aproximada	Este é um campo de moeda. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Campo	Descrição
Data de nascimento	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Idade	Este campo é calculado no campo Data de nascimento. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de qualificação	Preenchido automaticamente com a data atual quando o campo Status é definido como Qualificado.

Valores de campo do status

À medida que um lead percorre o processo de gerenciamento de leads, o campo Status do lead indica onde ele está no processo. Os valores de status são o principal meio de filtrar leads. Para obter mais informações sobre o processo de gerenciamento de lead, consulte [Leads](#) (na página 176).

A tabela a seguir lista os possíveis valores do campo de status.

Status	Descrição
Arquivado	Resulta da conclusão das etapas de arquivamento (Arquivando leads (na página 187)). Determina que o lead não tem valor para sua empresa e ele é removido do processo de avaliação.
Convertido	Resultados da conclusão das etapas de Conversão (Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades (na página 188)). O lead é determinado para ter valor suficiente para se tornar uma oportunidade.
Qualificado	Resulta da conclusão das etapas de qualificação (Qualificando leads (na página 186)). O lead foi aprovado no processo de Qualificação. O novo proprietário torna-se o vendedor atribuído ao lead.
Qualificação	Resulta da conclusão das etapas de criação (Qualificando leads (na página 186)). O lead foi criado e está no processo de qualificação ou prestes a iniciá-lo. O proprietário é padronizado para a pessoa que criou o lead.
Rejeitado	Resulta da conclusão das etapas de rejeição (Rejeitando leads (na página 191)). Determina que o lead qualificado não tem tanto valor quanto o avaliador originalmente imaginou.

4 Vendas

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro para informações sobre vendas:

- **Contas.** Use estas páginas para gerenciar informações sobre as empresas com as quais você faz negócios.
- **Contatos.** Use estas páginas para rastrear pessoas associadas a contas e oportunidades.
- **Oportunidades.** Use estas páginas para gerenciar oportunidades geradoras de receita potenciais.
- **Previsões.** Use estas páginas para gerar previsões para receita trimestral do projeto com base em oportunidades existentes.

O tipo de registro Leads também é relativo à área de vendas, porque os leads podem ser convertidos em oportunidades.

O Oracle CRM On Demand também fornece os seguintes tipos de registro para vendas e informações de planejamento comercial:

- **Plano comercial.** Use estas páginas para estabelecer metas estratégicas e ações para contas, contatos ou produtos.
- **Objetivo.** Use estas páginas para gerenciar metas de nível mais alto que você queira atingir.
- **Conta do plano.** Use estas páginas para rastrear como as contas são mapeadas para planos comerciais.
- **Contato do plano.** Use estas páginas para associar contatos a planos comerciais.
- **Oportunidade do plano.** Use estas páginas para associar oportunidades a planos comerciais

Gerenciando vendas

Para gerenciar as vendas, realize os seguintes processos.

- 1 [Processo de gerenciamento de oportunidades](#) (na página 198)
- 2 [Processo de gerenciamento de contas](#) (na página 198)
- 3 [Processo de gerenciamento de contatos](#) (na página 199)
- 4 [Processo de gerenciamento de previsões para usuários de vendas](#) (na página 200)
- 5 [Processo de gerenciamento de previsões para administradores de previsão](#) (na página 200)
- 6 [Processo de gerenciamento de calendário e atividades](#) (na página 200)

Processo de gerenciamento de oportunidades

Para gerenciar oportunidades, realize as seguintes tarefas:

- 1 Revisar os campos de oportunidade e as informações relacionadas. Consulte [Campos de oportunidade](#) (consulte "[Oportunidades - Campos](#)" na página 260).
- 2 Criar um novo registro de oportunidade. Consulte [Criando registros](#) (na página 42).
- 3 Adicionar registros de receita do produto à oportunidade. Consulte [Vinculando produtos a oportunidades](#) (na página 250).
- 4 Definir os contatos principais e as funções do contato. Consulte [Contatos](#) (na página 224) e Adicionando funções.
- 5 Rastrear atividades e observações relativas a oportunidades. Consulte [Campos de atividade](#) (consulte "[Campos da atividade](#)" na página 163) e [Adicionando observações](#) (na página 104).
- 6 Atribua propriedade e visibilidade da oportunidade. Consulte Gerenciamento de perfis de acesso e [Compartilhando registros \(equipes\)](#) (na página 99).
- 7 Atualizar o estágio de vendas da oportunidade. Consulte [Sobre oportunidades e previsões](#) (na página 242).
- 8 Vincular parceiros e concorrentes relativos à oportunidade. Consulte [Rastreando parceiros e concorrentes de oportunidades](#) (consulte "[Controlando parceiros e concorrentes das oportunidades](#)" na página 248).
- 9 Avaliar e prever a oportunidade. Consulte [Sobre oportunidades e previsões](#) (na página 242).

Processo de gerenciamento de contas

Para gerenciar contas, realize as seguintes tarefas:

- 1 Revisar os campos de conta e informações relacionadas. Consulte [Campos de conta](#) (consulte "[Campos da conta](#)" na página 221).
- 2 Criar um novo registro de conta. Consulte [Criando registros](#) (na página 42).
- 3 Definir os contatos principais e as funções do contato. Consulte [Contatos](#) (na página 224) e Adicionando funções.
- 4 Rastrear as atividades e as observações relacionadas à conta. Consulte [Campos de atividade](#) (consulte "[Campos da atividade](#)" na página 163) e [Adicionando observações](#) (na página 104).
- 5 Atribua a propriedade e a visibilidade da conta. Consulte Gerenciamento de perfis de acesso e [Compartilhando registros \(equipes\)](#) (na página 99).
- 6 Associar parceiros e concorrentes à conta. Consulte [Rastreando parceiros e concorrentes de contas](#) (consulte "[Controlando parceiros e concorrentes das contas](#)" na página 215).

- 7** Definir os relacionamentos entre contas. Consulte [Rastreando relacionamentos entre contas](#) (consulte "[Controlando relacionamentos entre contas](#)" na página 211).
Observação: esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8** Adicionar os registros de receita à conta. Consulte [Rastreando receita com base em contas](#) (consulte "[Controlando a receita com base nas contas](#)" na página 218).
Observação: esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9** Prever a receita da conta. Consulte [Rastreando receita com base em contas](#) (consulte "[Controlando a receita com base nas contas](#)" na página 218).
Observação: esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 10** Rastrear os ativos da conta. Consulte [Rastreando ativos](#) (consulte "[Controlando ativos](#)" na página 216).

Processo de gerenciamento de contatos

Para gerenciar contatos, realize as seguintes tarefas:

- 1** Revisar os campos de contato e informações relacionadas. Consulte [Campos de contato](#) (consulte "[Contatos - Campos](#)" na página 237).
- 2** Criar um novo registro de contato. Consulte [Criando registros](#) (na página 42).
- 3** Rastrear as atividades e as observações relacionadas ao contato. Consulte [Campos de atividade](#) (consulte "[Campos da atividade](#)" na página 163) e [Adicionando observações](#) (na página 104).
- 4** Atribua propriedade e visibilidade do contato. Consulte Gerenciamento de perfis de acesso e [Compartilhando registros \(equipes\)](#) (na página 99).
- 5** Conclua uma pesquisa de satisfação do cliente. Consulte [Usando scripts de avaliação](#) (na página 117).
- 6** Definir os relacionamentos entre contatos. Consulte [Rastreando relacionamentos entre contatos](#) (consulte "[Controlando relacionamentos entre contatos](#)" na página 232).
Observação: esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 7** Adicionar os registros de receita ao contato. Consulte [Rastreando receita com base em contatos](#) (consulte "[Controlando a receita com base nos contatos](#)" na página 233).
Observação: esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 8** Prever a receita do contato. Consulte [Rastreando receita com base em contatos](#) (consulte "[Controlando a receita com base nos contatos](#)" na página 233).
Observação: esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
- 9** Rastrear os ativos do contato. Consulte [Rastreando ativos](#) (consulte "[Controlando ativos](#)" na página 216).
Observação: esta etapa é específica do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Processo de gerenciamento de previsões para usuários de vendas

Para gerenciar previsões, realize as seguintes tarefas:

- 1 Definir as cotas. Consulte [Gerenciando cotas](#) (na página 271).
- 2 Prever as oportunidades, as contas e os contatos. Consulte [Previsões](#) (na página 264).
- 3 Revisar as previsões. Consulte [Revisando previsões](#) (na página 266).
- 4 Atualizar as previsões. Consulte [Atualizando previsões](#) (na página 268).
- 5 Enviar as previsões. Consulte [Enviando previsões](#) (na página 270).

Processo de gerenciamento de previsões para administradores de previsão

Para gerenciar previsões, realize as seguintes tarefas:

- 1 Definir o calendário fiscal da empresa. Consulte Configurando o perfil da empresa e os padrões globais.
- 2 Determinar a hierarquia de previsão, consulte Configurando a definição da previsão.
- 3 Definir as cotas de usuário. Consulte Definindo cotas de vendas do usuário.
- 4 Criar a definição da previsão, incluindo Data, tipo, duração e participantes, consulte Configurando a definição da previsão.

Processo de gerenciamento de calendário e atividades

Para gerenciar calendário e atividades, realize as seguintes tarefas:

- 1 Revisar os compromissos de calendário atuais. Consulte [Calendário e atividades](#) (na página 137).
- 2 Criar os novos compromissos e tarefas. Consulte [Criando atividades](#) (na página 141).
- 3 Compartilhar o calendário com outros usuários. Consulte [Exibindo calendários de outras pessoas](#) (consulte ["Exibindo calendários de outros usuários"](#) na página 159).
- 4 Rastrear e gerenciar as tarefas-chave. Consulte [Calendário e atividades](#) (na página 137).

Leads (aspectos de vendas)

Os leads desempenham uma função importante no processo de vendas. O processo de vendas pode ser originado com a geração de leads. Os leads movem-se progressivamente através da qualificação para conversão. Para obter mais informações sobre o processo de vendas, consulte [Gerenciando marketing](#) (consulte "[Gerenciando o marketing](#)" na página 167). Você pode converter leads em contatos, contas, registros de negócios e oportunidades. Depois que um lead for convertido em uma oportunidade ou registro de negócios, ele entra no processo de vendas. Determinados campos na oportunidade ou no registro de negócios obtêm seus valores do registro do lead. Esses valores são baseados no mapeamento dos leads que foram convertidos durante o processo de vendas.

Contas

Use as páginas Conta para criar, atualizar e controlar contas. Geralmente, as *contas* são empresas com as quais você faz negócios, mas você também pode controlar parceiros, concorrentes, afiliadas, etc. como contas.

Se os registros de conta forem essenciais para o modo de gerenciamento de negócios da sua empresa, como é o caso em muitas empresas, insira o máximo possível de informações sobre as contas. Algumas dessas informações, como o campo Região ou Setor, podem ser usadas nos relatórios como um modo de categorizar informações. De modo semelhante, se você vincular um registro, como uma oportunidade, a um registro de conta com o campo Região ou Setor preenchido, essas oportunidades poderão ser categorizadas por esses valores.

Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas:

- [Gerenciando contas](#) (na página 203)

Trabalhando com a Página inicial de conta

A Página inicial de conta é o ponto inicial para gerenciar contas.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de conta. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando uma conta

Você pode criar uma conta clicando no botão Novo na seção Minhas contas exibidas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de conta](#) (consulte "[Campos da conta](#)" na página 221).

Trabalhando com listas de contas

A seção Listas de contas mostra várias listas filtradas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de contas.

Listas de contas	Filtros
Todas as contas	Todas as contas, classificadas em ordem alfabética por nome da conta
Todas as contas de cliente	Contas onde o tipo de conta é definido como cliente
Todas as contas dos concorrentes da conta	Contas onde o tipo de conta é definido como concorrente
Todas as contas do parceiro da conta	Contas onde o tipo de conta é definido como parceiro
Todas as contas de clientes potenciais	Contas onde o tipo de conta é definido como cliente potencial
Contas recém-criadas	Todas as contas, classificadas pela data de criação
Contas recém-modificadas	Todas as contas, classificadas pela data de modificação
Todas as contas referenciáveis	Contas com a caixa de seleção Referência marcada
Todas as contas principais	Contas onde a prioridade é definida como alta
Minhas contas	Contas onde seu nome está no campo Proprietário

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo contas exibidas recentemente

A seção Minhas contas exibidas recentemente mostra as contas que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Trabalhando com tarefas da conta

A seção Minhas tarefas abertas relacionadas à conta mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas pelo prazo e depois por prioridade. Você ou seu gerente define o prazo e a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

- Para revisar uma tarefa, clique no link Assunto.
- Para revisar a conta à qual a tarefa está associada, clique no nome da conta.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Exibir lista completa.

Usando relatórios para analisar o desempenho da conta

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas na Página inicial de conta (o administrador da empresa pode especificar quais seções de relatório são mostradas na página). Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de contas é mostrada, que exibe uma análise abrangente de como as contas são distribuídas e da receita fechada. Para obter informações sobre como usar a seção Análise de contas, consulte [Analisando o desempenho da conta](#) (na página 220).

Adicionando seções à página inicial de conta

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial de conta, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial de conta.

Para adicionar seções à sua Página inicial de conta

- 1 Na Página inicial de conta, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de conta, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando contas

Para gerenciar contas, realize as seguintes tarefas:

- [Reatribuindo contas](#) (na página 205)
- [Alterando um contato principal da conta](#) (na página 206)
- [Vinculando registros às contas](#) (na página 206)
- [Vinculando contas da carteira](#) (consulte "[Vinculando contas de carteira](#)" na página 209)

- [Especificando contas-pai](#) (na página 209)
- [Limitando registros de conta exibidos](#) (na página 210)
- [Rastreando relacionamentos entre contas](#) (consulte "[Controlando relacionamentos entre contas](#)" na página 211)
OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.
- [Rastreando relacionamentos entre contas e contatos](#) (na página 212)
- [Rastreando parceiros e concorrentes de contas](#) (consulte "[Controlando parceiros e concorrentes das contas](#)" na página 215)
- [Rastreando ativos](#) (consulte "[Controlando ativos](#)" na página 216)
- [Controlando a receita com base nas contas](#) (na página 218)
OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.
- [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 147)
OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.
- [Analisando o desempenho da conta](#) (na página 220)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Usando scripts de avaliação](#) (na página 117)
- [Compartilhando registros \(Equipes\)](#) (na página 99)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos da conta](#) (na página 221)
- [Trabalhando com as Contas - Página inicial](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial de conta](#)" na página 201)
- [Relatórios](#) (na página 775)

- [Usando o Offline Client](#) (na página 742)
- Importando os seus dados

Reatribuindo contas

Se os níveis de acesso permitirem, você poderá reatribuir uma conta manualmente alterando o proprietário ou o livro personalizado principal no registro da conta.

OBSERVAÇÃO: Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro Conta, você poderá atribuir um registro de conta a um proprietário ou a um livro personalizado principal, mas não poderá atribuir um registro de conta a um proprietário e a um livro personalizado principal. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#)" na página 38).

Se a empresa usar o gerente de atribuições e o tipo de registro Conta estiver configurado para o modo de usuário ou o modo misto da propriedade de registro, você também poderá reatribuir uma conta a um novo proprietário marcando a caixa de seleção Reatribuir conta na solicitação:

Para reatribuir uma conta

- 1 Selecione a conta que você deseja reatribuir.

Para obter informações sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.

- 3 Na página Edição de conta, realize uma das seguintes ações:

- No campo Proprietário, clique no ícone Pesquisa e, em seguida, selecione outro usuário ou livro na janela Pesquisa.
- Marque a caixa de seleção Reatribuir conta para acionar o gerente de atribuições a fim de reatribuir a conta.

OBSERVAÇÃO: O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#)" na página 38).

- 4 Salve as alterações.

OBSERVAÇÃO: o tempo de processamento para reatribuir registros pode variar de acordo com a complexidade das regras de atribuição da sua empresa, o número de registros a serem reatribuídos e a carga do sistema atual.

Alterando um contato principal da conta

Uma conta pode ter vários contatos, mas um deles deve ser especificado como o contato principal da conta. Por padrão, o primeiro contato adicionado à conta é o principal, mas você pode alterar essa configuração.

Para alterar um contato principal da conta

- 1 Selecione a conta.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.

OBSERVAÇÃO: se o campo Contato principal não for exibido na página Detalhes da conta e Edição da conta, entre em contato com o administrador da empresa para adicionar o campo ao layout da página.

DICA: se o recurso de edição em linha estiver habilitado para a empresa, você poderá alterar o contato principal em linha na página Detalhes da conta. Para obter mais informações sobre a edição em linha, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

- 3 Na página Contas - Edição, clique no ícone Pesquisa no campo Contato principal.

- 4 Na janela Pesquisa, selecione o novo contato principal.

- 5 Na página Contas - Edição, clique em Salvar.

Vinculando registros às contas

Você pode vincular os novos registros que cria na Página de detalhes, como contatos e atividades, ao registro de conta. A vinculação associa os registros uns aos outros, de modo que você e outras pessoas que têm direitos de acesso ao registro obtêm uma exibição completa das informações.

Novos registros são adicionados ao banco de dados ao mesmo tempo em que são vinculados à conta selecionada. Por exemplo, um contato que você cria na página Detalhes da conta é vinculado à conta e aparece nas páginas Contatos.

Um registro de conta contém informações que, após vinculação a outro registro, são herdadas. Por exemplo, alguns relatórios de oportunidade exibem os registros por Região ou Setor. Uma vez que Região e Setor não fazem parte dos registros de oportunidade, o sistema depende dos registros de conta vinculada para determinar a qual grupo a oportunidade pertence. Portanto, sempre que possível, vincule registros ao registro de conta.

Você também pode vincular outros usuários a um registro de conta para permitir que eles exibam o registro. Por exemplo, talvez você precise compartilhar um registro de conta com a equipe de colegas com a qual você está trabalhando para fechar uma negociação. Com base em cada função, o membro de uma equipe pode ter diferentes requisitos de acesso para o registro de conta e registros de contato e oportunidade que estão vinculados à conta.

Para vincular informações a uma conta

- 1 Selecione a conta.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2** Na página Detalhes da conta, role até a seção apropriada e vincule registros à conta, conforme necessário.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina o tipo de informações relacionadas que podem ser exibidas na sua página Detalhes da conta. É possível alterar a ordem das seções de informações relacionadas que estão disponíveis ou ocultar qualquer informação relacionada que você não esteja usando. Para editar a apresentação da página, clique em Editar apresentação e nas setas da página Informações pessoais - Apresentação para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. A alteração dessas configurações afeta somente sua exibição do Oracle CRM On Demand.

A tabela a seguir lista alguns dos tipos de registro que você pode vincular a uma conta.

Tipo de registro	Informações
Oportunidades	Para vincular uma nova oportunidade, clique em Novo, insira as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter descrições do campo, consulte Oportunidades - Campos (na página 260).
Solicitações de serviço	Para vincular uma nova solicitação de serviço, clique em Novo, insira as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Solicitação de serviço - Campos (na página 333).
Observações	<p>Para vincular uma nova observação, clique em Novo, insira as informações necessárias e salve o registro.</p> <p>OBSERVAÇÃO: também é possível adicionar observações clicando no ícone de observação na parte direita superior da página, se esse recurso estiver ativado para sua empresa.</p> <p>Para obter mais informações sobre observações, consulte Adicionando observações (na página 104).</p>
Atividades abertas	<p>Para vincular uma nova tarefa ou um novo compromisso, clique em Nova tarefa ou Novo compr. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Campos de atividade (consulte "Campos da atividade" na página 163).</p> <p>Você pode vincular várias atividades a uma conta. Se uma atividade tiver um tempo associado, ela aparecerá na lista Atividades e em Calendário.</p> <p>Os usuários que têm visibilidade em uma conta também podem ver as atividades vinculadas à conta, incluindo as atividades pertencentes a outras pessoas ou atribuídas a elas.</p>

Contatos	<p>Para vincular um novo contato, clique em Novo, insira as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Contatos - Campos (na página 237).</p> <p>DICA: para evitar a duplicidade de registros de contato, você também pode clicar em Adicionar e, em seguida, clicar no ícone Pesquisa próximo à coluna Novo contato. Na janela Pesquisa, informe o Nome, Sobrenome ou o endereço de e-mail e clique em Ir. Se o aplicativo não encontrar o contato, clique em Novo para criar o registro de contato.</p> <p>Se você souber que o registro de contrato já existe, clique em Adicionar para vinculá-lo a esse registro.</p> <p>Para abrir a página Detalhes do contato a fim de atualizar informações sobre o contato, clique no link Nome. Para obter mais informações sobre como vincular contatos a contas, consulte Rastreando relacionamentos entre contas e contatos (na página 212).</p>
Equipe da conta	<p>Para permitir que esse registro permaneça visível a outros funcionários, clique em Adicionar usuários. Na janela Equipe da conta - Adicionar usuário, selecione o nome do funcionário e especifique o nível de acesso. Para obter mais informações sobre compartilhamento de registros, consulte Compartilhando registros (equipes) (na página 99).</p>
Parceiros da conta	<p>Para vincular uma conta e controlá-la como seu parceiro com essa conta, clique em Adicionar. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Rastreando parceiros e concorrentes de contas (consulte "Controlando parceiros e concorrentes das contas" na página 215).</p>
Concorrentes da conta	<p>Para vincular uma conta e controlá-la como seu concorrente para essa conta, clique em Adicionar. Em seguida, especifique as informações necessárias no formulário Editar e salve o registro. Para obter as descrições dos campos, consulte Rastreando parceiros e concorrentes de contas (consulte "Controlando parceiros e concorrentes das contas" na página 215).</p>

Para remover ou excluir um registro vinculado

- 1 Selecione a conta.
Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na Página de detalhes da conta, role para baixo até a seção adequada.
- 3 Na linha cujo link você deseja remover ou excluir, escolha Remover ou Excluir no menu de nível de registro.
 - **Remover.** Isso desassocia os registros sem excluí-los.

- **Excluir.** Isso exclui o registro vinculado. Um registro excluído é movido para a página Itens excluídos e é permanentemente removido do banco de dados após 30 dias.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "[Anexando arquivos e URLs aos registros](#)" na página 111)
- [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 118)
- [Rastreando ativos](#) (consulte "[Controlando ativos](#)" na página 216)

Vinculando contas de carteira

Este recurso é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Você pode vincular contas de carteira a uma conta com um relacionamento de muitos para um. Em outras palavras, você pode vincular muitas contas de carteira a uma conta, mas cada uma delas só pode ser vinculada a uma conta.

Antes de começar. As informações relacionadas à Carteira não são mostradas na página Detalhes da conta por padrão. Para permitir que você veja essas informações, o administrador da empresa deve conceder acesso às informações relacionadas à Carteira. Você ou o administrador da empresa deve adicionar as informações relacionadas à Carteira ao layout da página Detalhes da conta. Para obter mais informações sobre como personalizar os layouts de página Detalhes, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730).

Para vincular uma subconta de carteira

- 1 Selecione a conta-pai.

Para obter informações sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da conta, role até as informações relacionadas à Carteira e clique em Novo.

- 3 Preencha os campos na página Edição da conta de carteira aberta.

Para obter mais informações sobre contas de carteira, consulte [Campos de conta da carteira](#) (na página 621).

- 4 Salve o registro.

Especificando contas-pai

Você pode indicar hierarquias da conta, como a empresa que é uma subsidiária de outra empresa, especificando um relacionamento entre principal e filial. Primeiro crie a conta pai e depois selecione essa conta como a principal para a filial ou subconta.

Para especificar a conta pai

- 1 Selecione a conta da filial.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.

OBSERVAÇÃO: se o recurso de edição em linha estiver ativado para sua empresa, você poderá especificar a conta pai em linha na página Detalhes da conta. Para obter mais informações sobre edição em linha, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

- 3 Na página Contas - Edição, clique no ícone Pesquisa próximo ao campo Conta pai.
- 4 Na janela Pesquisa, selecione a conta-pai.
- 5 Salve o registro.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Localizando registros](#) (na página 45)
- [Campos da conta](#) (na página 221)

Limitando registros de conta exibidos

Você pode limitar as contas que vê selecionando uma lista filtrada. Uma lista mostra um subconjunto das contas que atendem aos critérios salvos com a lista.

Antes de começar:

- Quando você cria uma lista, é preciso informar os campos e valores para os critérios que configura. Talvez seja conveniente ir para a página Conta - Edição e anotar os valores e nomes de campo exatos, uma vez que serão usados no seu aplicativo. Caso contrário, sua lista filtrada pode não escolher os registros corretos. Como alternativa, é possível imprimir a Página de detalhes do registro para capturar os nomes de campo exatos; no entanto, a impressão não captura os valores de campo das listas suspensas.
- Se estiver usando o Oracle Offline On Demand, (o Offline client), o número de registros dos quais pode ser feito download de uma vez é restrito. Por padrão, o Offline client restringe o download a 250 contas por vez. O administrador da empresa pode solicitar um aumento nesse número. No entanto, aumentar o número pode aumentar a quantidade de tempo que se leva para concluir o processo de download. Se os registros de conta excederem o máximo permitido de download, crie listas filtradas que dividem suas contas em valores menores, como contas baseadas em diferentes valores de prioridade ou no local. Em seguida, durante o processo de download, selecione as listas filtradas que você criou para ter certeza de que todos os registros de conta sejam copiados no seu laptop ou desktop.

Para abrir uma lista filtrada de contas

- 1 Clique na guia Contas.

- 2 Na seção Contas - Listas na Página inicial de conta, selecione a lista com a qual deseja trabalhar.
Para obter uma descrição das listas padrão filtradas de contas, consulte [Trabalhando com a Página inicial de conta](#) (na página 201).

Para criar um lista filtrada de contas

- 1 Clique na guia Contas.
- 2 Na seção Contas - Listas da Página inicial de conta, clique no link Gerenciar listas.
- 3 Na página Gerenciar listas, clique no botão Nova lista.
- 4 Conclua as etapas descritas em [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de conta](#) (consulte "[Campos da conta](#)" na página 221)
- [Trabalhando com listas de atividades](#) (na página 142)
- [Trabalhando com a Página inicial de conta](#) (na página 201)

Controlando relacionamentos entre contas

Quando desejar controlar relacionamentos entre contas, armazene as informações nas páginas Relacionamento da conta. Por exemplo, talvez você queira controlar os relacionamentos do investidor e afiliado dessa conta.

Para isso, primeiro vincule a conta cujo relacionamento você deseja controlar a esse registro de conta. (É possível vincular quantas contas desejar.) Em seguida, defina o relacionamento e adicione outras informações pertinentes.

OBSERVAÇÃO: Como não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, o recurso de rastreamento do relacionamento talvez não esteja disponível para a empresa.

OBSERVAÇÃO: Os administradores da empresa podem criar campos personalizados para armazenar informações adicionais sobre relacionamentos de conta e adicionar esses campos personalizados ao layout da página Relacionamento da conta - Edição. Em seguida, os usuários com acesso aos registros de relacionamento de conta poderão exibir e atualizar as informações nos campos personalizados.

Antes de começar. Crie um registro de conta para cada organização que deseja vincular à conta. Esse recurso pode não estar disponível na sua versão de aplicativo.

Para controlar relacionamentos entre contas

- 1 Selecione a conta.
Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na Página de detalhes da conta, role para baixo até a seção Relacionamentos da conta e execute uma das ações a seguir:

- Para vincular uma conta, clique em Adicionar.
- Para atualizar informações, clique no link Editar na linha do relacionamento de conta existente.

- 3 Na página Relacionamento da conta - Edição, insira as informações necessárias.

A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para controlar relacionamentos entre contas.

Campo	Comentários
Conta relacionada	Clique no ícone Pesquisa e selecione a conta cujo relacionamento e informações você deseja controlar. Esse campo é obrigatório.
Função	Selecione uma opção que define o relacionamento entre as contas. Esse campo é obrigatório.
Reverter função	Selecione uma opção que define o relacionamento de reversão entre as contas. Esse campo é obrigatório.
Data de início	É possível usar esse campo para registrar a data de início do relacionamento entre as contas. O padrão é a data de hoje.
Data de término	Use esse campo para registrar a data de expiração do relacionamento entre as contas.

- 4 Salve o registro.

Rastreando relacionamentos entre contas e contatos

Você pode vincular contas a contatos de várias formas diferentes. Em uma página Detalhe da conta, você pode vincular contatos existentes à conta, além de criar novos contatos vinculados automaticamente à conta. Da mesma forma, em uma página Detalhes do contato, você pode vincular contas existentes ao contato, além de criar novas contas vinculadas automaticamente ao contato.

Sobre as informações para um contato de conta

Depois de vincular uma conta e um contato, você poderá exibir os detalhes do contato da conta na página Edição do contato da conta. Os administradores da empresa podem criar campos personalizados para armazenar informações adicionais sobre contatos de conta e adicionar esses campos personalizados ao layout da página Edição do contato da conta. Em seguida, os usuários que tiverem acesso aos registros de contato da conta poderão exibir e atualizar as informações nos campos personalizados.

Os administradores de empresa criam campos personalizados para contatos de conta por meio do link Campos do contato da conta, disponível para os tipos de registro Conta e Contato nas páginas de personalização do aplicativo Oracle CRM On Demand. Os administradores de empresa criam layouts para a página Edição do contato da conta por meio do link Layout da página Contato da conta, também disponível para os tipos de

registro Conta e Contato. Para obter mais informações sobre como adicionar campos personalizados e como criar layouts de página, consulte Personalização do aplicativo.

Sobre funções de contato

Ao vincular uma conta e um contato, você pode especificar as funções que o contato tem na conta. O registro da função de um contato em uma empresa é fundamental para compreender a influência que o contato tem sobre decisões de compra na conta. Por exemplo, convém rastrear os seguintes relacionamentos de contato para uma conta: Aprovador, Usuário e avaliador, Usuário e aprovador, Usuário e tomador de decisão, Avaliador e aprovador, Avaliador/tomador de decisões e Desconhecido

O procedimento a seguir descreve como vincular contatos a uma conta.

Para vincular contatos a uma conta

- 1 Selecione a conta desejada.

Para obter mais informações sobre como selecionar registros, consulte [Encontrando registros](#) (consulte "Localizando registros" na página 45).

- 2 Para criar um novo contato vinculado à conta, faça o seguinte:

- a Na página Detalhe da conta, na seção de informações relacionadas Contatos, clique em Novo.
- b Na página Edição do contato, especifique as informações para o novo contato e, em seguida, salve as alterações.

OBSERVAÇÃO: Determinados campos da página Edição do contato podem ser preenchidos automaticamente com valores do registro da conta.

- 3 Para vincular um contato existente à conta, faça o seguinte:

- a Na página Detalhe da conta, na seção de informações relacionadas Contatos, clique em Adicionar.
- b Na página Lista de contatos, clique no ícone Pesquisa e selecione o contato que você deseja vincular à conta.

Você pode vincular até cinco contatos à conta na página Lista de contatos.

- c (Opcional) Para cada contato, selecione uma opção que defina a função principal do contato na conta.

OBSERVAÇÃO: Depois de vincular um contato à conta, você poderá adicionar funções adicionais para o contato na conta.

- d Salve as alterações.

O procedimento a seguir descreve como vincular contas a um contato.

Para vincular contas a um contato

- 1 Selecione o contato desejado.

Para obter informações sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Para criar uma nova conta vinculada ao contato, faça o seguinte:
 - a Na página Detalhe do contato, na seção de informações relacionadas Contas, clique em Novo.
 - b Na página Edição da conta, especifique as informações para a nova conta e, em seguida, salve as alterações.
- 3 Para vincular uma conta existente ao contato, faça o seguinte:
 - a Na página Detalhe do contato, na seção de informações relacionadas Contas, clique em Adicionar.
 - b Na página Adicionar conta, clique no ícone Pesquisa e selecione a conta que você deseja vincular ao contato.

Você pode vincular até cinco contas ao contato na página Adicionar conta.
 - c (Opcional) Para cada conta, selecione uma opção que defina a função principal do contato na conta.

OBSERVAÇÃO: Depois de vincular uma conta ao contato, você poderá adicionar funções adicionais para o contato na conta.
 - d Salve as alterações.

O procedimento a seguir descreve como exibir e atualizar os detalhes de um contato da conta.

Para exibir e atualizar os detalhes de um contato da conta

- 1 Execute uma das etapas a seguir:
 - Na página Detalhe da conta, na seção de informações relacionadas Contatos, clique no link Editar para o contato.
 - Na página Detalhe do contato, na seção de informações relacionadas Contas, clique no link Editar para a conta.

A página Edição do contato da conta mostra os detalhes do contato relacionado. Os campos na página podem ser somente leitura, ou você pode adicionar e alterar informações na página, dependendo de como o administrador da empresa configura o layout da página.

- 2 Atualize as informações conforme necessário e salve as alterações.

O procedimento a seguir descreve como atualizar as informações da função para um contato da conta.

Para atualizar as informações de função para um contato da conta

- 1 Execute uma das etapas a seguir:
 - Na página Detalhe da conta, na seção de informações relacionadas Contatos, clique no link Editar funções para o contato.

- Na página Detalhe do contato, na seção de informações relacionadas Contas, clique no link Editar funções para a conta.

A página Funções da conta ou a página Funções do contato mostra as funções disponíveis e selecionadas para o contato da conta.

- 2 Na página Funções da conta ou a página Funções do contato, na seção Disponível, selecione as funções para o contato e, em seguida, use a linha direcional para mover as funções até a seção Selecionado.
- 3 Use as setas para cima e para baixo a fim de alterar a ordem das funções na seção Selecionado.
A função na parte superior da lista é a função principal.
- 4 Salve as alterações.

Controlando parceiros e concorrentes das contas

O Oracle CRM On Demand fornece áreas no aplicativo onde você pode controlar informações sobre parceiros ou concorrentes de suas contas. Por exemplo, talvez seja conveniente controlar com quais empresas (contas) você faz negócios, para a Conta XYZ, ou com quais empresas (contas) você concorre, para a Conta XYZ.

Para isso, primeiro vincule a conta que atua como seu parceiro ou concorrente ao registro de conta. Você pode vincular quantas contas de parceiro ou concorrente desejar. Em seguida, adicione informações, como os pontos fortes e pontos fracos, sobre o parceiro ou concorrente à página Parceiro da conta - Edição ou Concorrente da conta - Edição.

OBSERVAÇÃO: quando você adiciona um parceiro da conta ou concorrente da conta, um registro recíproco é criado na conta selecionada. Por exemplo, ao adicionar a Conta 123 como um parceiro da Conta XYZ, você automaticamente vê a Conta 123 na lista Parceiro da conta da Conta XYZ.

Para obter informações sobre como converter contas existentes em contas do parceiro, consulte [Convertendo contas em contas do parceiro](#) (na página 379).

Antes de começar. Crie um registro de conta para cada parceiro ou concorrente que deseja vincular à conta. Para obter instruções sobre como adicionar registros, consulte [Criando registros](#) (na página 42).

Para controlar informações de parceiro e concorrente de contas

- 1 Selecione a conta.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na Página de detalhes da conta, role para baixo até a seção Parceiros da conta ou Concorrentes da conta e execute uma destas etapas:
 - Para vincular uma conta, clique em Adicionar.
 - Para atualizar informações, clique no link Editar próximo ao parceiro ou concorrente existente.
- 3 Na página Parceiro da conta - Edição ou Concorrente da conta - Edição, insira as informações necessárias.
A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para rastrear informações de parceiro ou concorrente.

Campo	Comentários
Parceiro da conta	Clique no ícone Pesquisa e selecione a conta cujo relacionamento e informações você deseja controlar como seu parceiro ao negociar com essa conta. Esse é um campo obrigatório.
Concorrente da conta	Clique no ícone Pesquisa e selecione a conta cujo relacionamento e informações você deseja controlar como concorrente dessa conta. Esse é um campo obrigatório.
Função	Selecione uma opção que define o relacionamento entre as contas. Esse é um campo obrigatório.
Função reversa	Selecione uma opção que define o relacionamento de reversão entre as contas. Esse é um campo obrigatório.
Data de início	Você pode usar esse campo para registrar a data de início de uma parceria. O padrão é a data de hoje. Esse é um campo obrigatório.
Data de término	Você pode usar esse campo para registrar a data de expiração de uma parceria.
Contato principal	O contato mais importante para o relacionamento do parceiro ou concorrente.

- 4 Salve o registro.

Controlando ativos

Quando você desejar controlar um produto que vendeu a um cliente ou uma empresa, vincule o registro do produto à conta como um ativo.

Para vincular um registro de produto a uma conta como um ativo

- Selecione a conta.
Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- Na Página de detalhes da conta, role até a seção Ativos e execute uma das ações a seguir:
 - Para criar um ativo, clique em Novo.
Por padrão, o criador do ativo é o proprietário do ativo.
 - Para atualizar informações do ativo, clique no link Editar próximo ao ativo existente.
- Na página Ativo - Edição, insira as informações necessárias.

OBSERVAÇÃO: se estiver usando uma versão setorial do Oracle CRM On Demand, os ativos podem ser listados sob diferentes cabeçalhos. Por exemplo, em Oracle CRM On Demand Automotive Edition, os ativos são listados como *veículos*.

A tabela a seguir descreve alguns campos para controlar informações sobre ativos. Se estiver usando uma versão setorial do Oracle CRM On Demand, você poderá ver campos adicionais.

Campo	Descrição
Principais informações sobre ativos	
Nome do produto	Produto fornecido ao cliente. Quando você vincula o registro de produto, esses campos são copiados da definição do produto: Categoria do produto, Nº da peça, Tipo e Status.
Preço de compra	Preço pago pelo produto.
Quantidade	Número de unidades que o cliente comprou.
Data de envio	Padronizado para a data de hoje.
Categoria do produto	Somente leitura. Copiado da definição do produto.
Nº da peça	Somente leitura. Copiado da definição do produto.
Tipo	Somente leitura. Copiado da definição do produto.
Status operacional	Os valores padrão são Inativo, Ativo, Ocioso, Em funcionamento, Uso limitado, Manutenção, Fora de funcionamento, Criticamente baixo.
Garantia	Período da garantia.
Contrato	Tipo de contrato, como Bronze, Ouro, Platina ou Prata.
Moeda	Moeda correspondente ao preço de compra. É possível selecionar outra moeda para converter o preço em outra moeda, se o administrador da empresa definiu esse recurso como ativo.
Data de notificação	<p>Data que aparece no registro da tarefa.</p> <p>Se você inserir uma Data de notificação no registro do ativo, uma tarefa é criada quando você salva esse registro de ativo. A tarefa aparece como "O ativo <i>nome</i> requer acompanhamento" na Minha página inicial, Página inicial da conta e Calendário.</p> <p>DICA: defina a data para que você tenha tempo para tarefas de acompanhamento relacionadas a esse ativo, como notificação de que um contrato ou uma garantia está prestes a expirar.</p> <p>OBSERVAÇÃO: o recurso de criação automática de uma tarefa será ativado somente quando você informar uma data de notificação em um registro de ativo, não em um registro de contato.</p>
Informações adicionais	
Descrição	Informações adicionais sobre o ativo. Limite de 250 caracteres.

Controlando a receita com base nas contas

Antes de começar. Esse recurso é específico do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Você pode controlar informações sobre a receita para cada uma de suas contas, que permite a sua empresa basear as previsões na receita da conta. Para isso, adicione registros de receita a contas.

A adição de registros de receita a contas permite que você:

- Controle produtos, categorias de produto ou receitas previstas de cada conta
- Baseie as previsões da empresa na receita da conta

Se a empresa basear suas previsões nas contas, somente registros que atendem a esses critérios serão incluídos na previsão:

- O registro de receita da conta deve ter um status de Aberto, Pendente ou Fechado.
- O registro de receita da conta deve ter o campo Previsão marcado.
- O registro de receita não pode ser vinculado a uma oportunidade.

Antes de começar. Sua empresa precisa informar a você o método de previsão que deseja usar. As empresas podem prever a receita de qualquer um destes tipos: receita da oportunidade, quantidade e receita de produto da oportunidade, receita da conta ou receita do contato. O método de previsão da empresa determina quais campos você precisa preencher ao adicionar registros de receita a contas.

Para adicionar receita a contas

- 1 Selecione a conta.

Para obter instruções sobre como selecionar contas, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na Página de detalhes da conta, role para baixo até a seção Receitas e execute uma das ações a seguir:

- Para adicionar um registro de receita, clique em Adicionar.
- Para atualizar informações sobre a receita, clique no link Editar próximo ao registro de receita existente.

- 3 Na página Edição de receita, preencha os Campos de receita.

OBSERVAÇÃO: Se a empresa não usar a receita da conta para suas previsões, será melhor deixar a caixa de seleção Previsão em branco na página Receita.

- 4 Salve o registro.

Campos de receita

A tabela a seguir descreve as informações do campo para receita. O administrador da sua empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, assim, os campos que você vê podem ser diferentes daqueles nesta tabela.

OBSERVAÇÃO: a previsão da receita de conta e contato requer que Receitas seja ativada em Contas e Contatos. Essa funcionalidade deve ser configurada para sua empresa. Para obter mais informações, entre em contato com o administrador da empresa.

CUIDADO: Se a empresa basear suas previsões na receita da conta ou de contato, as informações que você insere para a receita poderão afetar seus cálculos.

Campo	Descrição
Principais informações sobre o produto	
Data de início/fechamento	<p>Para uma conta ou um contato, a data de fechamento da receita esperada. Para receita recorrente, a data de início. Para receita recorrente com uma data de fechamento que termina no último dia do mês e uma data de início no meio do mês, adicione um registro para o preço total recorrente e outro registro para a ordem rateada.</p> <p>Por exemplo: você começa a fornecer produtos descartáveis a uma empresa ou um cliente no dia 15 de maio. Depois disso, você enviará produtos descartáveis no valor de US\$500 ao fim de cada mês até o fim do ano.</p> <p>Para a ordem do meio do mês, adicione um registro com estes valores: Receita = US\$250 Quantidade = 1</p> <p>Para a ordem recorrente, adicione um segundo registro com estes valores: Receita = US\$500 Quantidade = 1 Frequência = Mensal Nº de períodos = 7 (junho a dezembro).</p>
Nome do produto	Somente produtos marcados como Pedido possível pelo administrador da empresa podem ser selecionados.
Categoria do produto	Categoria do produto.
Nº da peça	Número transferido com a definição do produto. Somente leitura.
Previsão	Indicador para incluir esse produto no total da previsão.
Tipo	<p>Os valores padrão são Real, Enviado, Cobrado, Registrado, Projetado e Cota.</p> <p>OBSERVAÇÃO: O tipo que você define é aplicado ao registro da receita. Outro campo Tipo (campo somente leitura), que é preenchido com as informações sobre o produto também pode aparecer nessa página.</p>
Status	<p>Se sua empresa calcular previsões em contas ou contatos, será preciso definir o status como Aberto, Pendente ou Fechado para que esse registro seja incluído nas previsões.</p> <p>OBSERVAÇÃO: O status que você define é aplicado ao registro da receita. Outro campo Status (campo somente leitura), que é preenchido com as informações sobre o produto também pode aparecer nessa página.</p>
Quantidade	Número de unidade das ordens do cliente. Para um produto recorrente, informe a quantidade do produto por período recorrente. Por exemplo, se você enviar dez cartuchos de impressora todos os meses, informe 10 aqui.

Campo	Descrição
Receita	<p>A quantidade multiplicada pelo preço. A receita não pode ser substituída. Se a caixa de seleção Previsão for marcada, o valor dessa receita contribuirá para o total de previsão da sua empresa.</p> <p>DICA: Para prever um valor de receita específico, independentemente do produto ou da categoria do produto, defina a quantidade para 1 e o preço igual ao valor da receita.</p>
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. O limite é de 16.350 caracteres.
Informações sobre receita recorrente	
Frequência	<p>Indica a frequência de um produto recorrente.</p> <p>O termo <i>quinzenal</i> significa uma vez a cada duas semanas.</p> <p>Ao preencher esse campo, você também deve preencher o campo Nº de períodos.</p>
Nº de períodos	<p>O número de períodos de um produto recorrente. A receita recorrente suporta no máximo 260 períodos. A duração do tempo que é coberto pelo número total de períodos varia com base na frequência selecionada (no campo Frequência). Por exemplo, se você tiver receita recorrente semanalmente, será possível controlar a receita por até cinco anos.</p> <p>OBSERVAÇÃO: ao preencher esse campo, você também deve preencher o campo Frequência.</p>
Informações adicionais	
Proprietário	<p>Pessoa atribuída a esse registro de receita. Geralmente, o proprietário pode atualizar os detalhes do registro ou excluir o registro. Porém, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>Esse valor afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam (nas páginas Relatórios e Painel).</p> <p>Cada registro tem apenas um proprietário. No entanto, os registros de conta, contato e oportunidade podem ser compartilhados com outros funcionários. Para obter instruções, consulte Compartilhando registros (Equipes) (na página 99).</p>

Analizando o desempenho da conta

A seção Análise da conta de Contas - Página inicial exibe uma análise de como as contas são distribuídas e da receita fechada. Você pode identificar os melhores e os piores clientes, bem como os novos segmentos de mercado.

Nessa seção de Contas - Página inicial, você pode colocar o ponteiro no gráfico para ver informações específicas, clicar em um segmento para revisar um relatório detalhado ou alterar as categorias nas listas suspensas para exibir os mesmos dados de outra perspectiva.

Campos da conta

Use a página Contas - Edição para adicionar uma conta ou atualizar detalhes de uma conta existente. A página Contas - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma conta.

DICA: também é possível editar contas na página Contas - Lista e na página Detalhes da conta. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

Os registros de conta são essenciais para o modo de gerenciamento e exibição de dados. Como resultado, você deve inserir o máximo possível de informações sobre as contas. Algumas dessas informações, como Região ou Setor, podem ser usadas em relatórios como um meio de categorizar informações. De modo semelhante, se você vincular um registro, como uma oportunidade, a um registro de conta com Região e Setor preenchidos, essas oportunidades poderão ser categorizadas por esses valores.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Principais informações sobre a conta	
Nome da conta	Nome da conta. Para evitar registros duplicados, verifique se você seguiu as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização etc.
Local	Tipo de instalação operada pela conta nesse local, como matrizes.
Conta pai	Empresa da qual a conta é uma subsidiária.
Site	Endereço URL da conta.
Informações sobre vendas da conta	
Tipo de conta	Relacionamento da conta com sua empresa, como Cliente potencial, Cliente, Parceiro ou Concorrente. OBSERVAÇÃO: contas designadas como um Parceiro ou Concorrente aparecem nas listas Todos os concorrentes e Todas as contas de parceiros disponíveis na Página inicial de conta. Elas também são incluídas na lista de contas que você vincula a outras contas ou oportunidades na página Detalhe da conta ou da oportunidade. Nesse ponto, você pode definir a função exata que a conta desempenha, como Revendedor, Fornecedor ou Parceiro, bem como controlar as informações de parceiro e concorrente para cada conta e oportunidade.
Prioridade	Prioridade para a conta, como Alta, Média ou Baixa.
Setor	Tipo de negócio envolvido pela conta, como Fabricação, Alta tecnologia, Serviços financeiros, Varejo, Automotivo, Indústria farmacêutica, Telecomunicações, Energia, Serviços ou Outros. Se desejar exibir informações de relatório, como oportunidade, por setor, selecione um setor para a conta e, em seguida, vincule o registro de oportunidade à conta.

Campo	Descrição
Empresa pública	Indicação de que a conta é uma empresa de propriedade pública.
Região	Região em que a conta se enquadra na sua empresa. Se desejar exibir informações do relatório, como oportunidade, por Regiões, selecione uma Região para a conta e, em seguida, vincule o registro de oportunidade à conta.
Status	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Data da última chamada	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
HIN	Número do setor de saúde. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de influência	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequência de chamadas	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Campanha de origem	A campanha que gerou a conta. Se a conta foi criada por meio do processo de conversão de leads, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se a conta foi criada por um usuário, este poderá inserir as informações nesse campo.
Receitas anuais	Valor da receita anual da empresa.
Segmento de mercado	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencial de mercado	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Receitas - Acumulado do ano	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Participação de mercado	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Referência	Indicação de que a conta pode ser usada como uma referência de clientes potenciais ou representantes de vendas para contato.
Referência desde	Data em que a conta torna-se uma referência.
Parceiro da conta	Indicação de que essa conta é um parceiro.
Número de médicos	Número de médicos trabalhando em um local de cuidados com a saúde, como um hospital ou uma clínica. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Campo	Descrição
Itinerário	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Informações adicionais	
Endereços de cobrança e envio	<p>Selecionar um país determina os rótulos para os campos de endereço restantes de acordo com a convenção de endereço do país. Talvez você veja a atualização da tela para ajustar os nomes de campo.</p> <p>Se você adicionar um contato e vinculá-lo a essa conta, o endereço de cobrança da conta será transferido para a seção Endereço da conta desse contato.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Se houver endereços compartilhados configurados para a empresa, os endereços de faturamento e envio serão somente leitura, e os campos de endereço serão alterados para atender aos requisitos de endereços compartilhados. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte Endereços.</p>
Proprietário	<p>O alias do proprietário do registro da conta.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário. Para reatribuir a propriedade de um registro de conta, você deve ter a configuração do nível de acesso Leitura/Edição para o registro.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Se a propriedade do grupo for ativada para a empresa, os membros da equipe do grupo serão alterados automaticamente se o novo proprietário da conta for membro de um grupo diferente.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios executados por você ou pelos gerentes.</p> <p>Você pode compartilhar registros de conta com outros usuários por meio da página Equipe da conta. Para obter informações sobre como compartilhar registros com outros usuários, consulte Compartilhando registros (equipes) (na página 99).</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>
Reatribuir conta	<p>Indica que a conta deve ser reatribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado as regras de atribuição da conta, a seleção desse campo acionará o gerente de atribuições em Oracle CRM On Demand para processar a conta novamente e atribuí-la de acordo com as regras. O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a</p>

Campo	Descrição
	dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38). OBSERVAÇÃO: o tempo de processamento para reatribuir registros pode variar de acordo com a complexidade das regras de atribuição da sua empresa, o número dos registros a serem reatribuídos e a carga do sistema atual. No caso de contas, o tempo de processamento também é afetado pelo número de membros da equipe e pelo número de contatos e oportunidades associados ao registro. O nome do proprietário será alterado quando o registro for reatribuído.
Território	Território ao qual essa conta pertence.
Descrição	Informações adicionais sobre a conta. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Gerenciando contas](#) (na página 203)

Contatos

Use as páginas Contato para criar, atualizar e controlar contatos. Os *contatos* são indivíduos com os quais sua empresa atualmente faz negócios ou com os quais espera fazer negócios no futuro. Esses indivíduos podem ser funcionários de outras empresas, consultores independentes, fornecedores ou conhecidos pessoais. Geralmente, um contato é associado a uma conta e, muitas vezes, um registro de conta inclui links para informações sobre vários contatos diferentes nessa empresa.

Em Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, um contato é geralmente designado como um cliente para suportar funcionalidades específicas ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. Designar um contato como um cliente indica que este é um contato com o qual a empresa mantém um relacionamento longo. Desse modo, você pode monitorar alterações na situação do cliente e identificar oportunidades de vendas cruzadas de produtos adicionais ao cliente.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Gerenciando contatos](#) (na página 226)

Trabalhando com a Página inicial de contatos

A Página inicial de contatos é o ponto inicial para gerenciar contatos.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de contatos. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um contato

Você pode criar um contato clicando no botão Novo na seção Meus contatos exibidos recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de contato](#) (consulte "[Contatos - Campos](#)" na página 237).

Trabalhando com listas de contatos

A seção Listas de contatos mostra várias listas filtradas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de contatos.

Lista de contatos	Filtros
Todos os contatos	Nenhum filtro está disponível. Essa lista exibe todos os registros ao qual você tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Todos os contatos do cliente	Contatos onde o campo Tipo é definido como Cliente
Meus contatos	Contatos com seu nome de usuário no campo Proprietário
Meus contatos recém-criados	Contatos com seu nome de usuário no campo Proprietário, classificados por data de criação
Meus contatos recém-modificados	Contatos com seu nome de usuário no campo Proprietário, classificados por data de modificação
Contatos recém-criados	Todos os contatos, classificados pela data de criação
Contatos recém-modificados	Todos os contatos, classificados pela data de modificação

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo contatos exibidos recentemente

A seção Meus contatos exibidos recentemente mostra os contatos que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Trabalhando com tarefas do contato

A seção Minhas tarefas abertas relacionadas ao contato mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas pelo prazo e depois por prioridade. Você ou seu gerente define o prazo e a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

- Para revisar uma tarefa, clique no link Assunto.
- Para revisar o contato ao qual a tarefa está associada, clique no nome do contato.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Exibir lista completa.

Usando relatórios para analisar contatos

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas na sua Página inicial de contatos (o administrador da empresa pode especificar quais seções de relatório são mostradas na página). Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de contatos por conta é mostrada, que exibe contatos por critérios de conta, como Região, Estado/província ou Setor. Para obter informações sobre como usar a seção Análise de contatos por conta, consulte [Analisando contatos](#) (na página 235).

Adicionando seções à página inicial de contatos

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial de contatos, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial de contatos.

Para adicionar seções à sua Página inicial de contatos

- 1 Na Página inicial de contatos, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de contatos, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando contatos

Para gerenciar contatos, realize as seguintes tarefas:

- [Importando seus contatos](#) (na página 227)
- [Vinculando contatos a várias contas](#) (na página 232)
- [Controlando relacionamentos entre contatos](#) (na página 232)
- [Rastreamento relacionamentos entre contas e contatos](#) (na página 212)

- [Controlando a receita com base nos contatos](#) (na página 233)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

- [Adicionando indicações](#) (na página 234)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

- [Controlando interesses do contato](#) (na página 235)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

- [Analisando contatos](#) (na página 235)

- [Controlando os melhores tempos de chamada](#) (consulte "[Rastreamento das melhores horas de chamada](#)" na página 235)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

- [Adicionando licenças do estado do contato](#) (na página 236)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

- [Rastreamento de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 147)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Compartilhando registros \(Equipes\)](#) (na página 99)
- [Usando scripts de avaliação](#) (na página 117)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Importando seus contatos

Por não ser administrador, você pode importar até 2.000 contatos por vez de um arquivo de valores separados por vírgula (.csv) a ser usado com o Oracle CRM On Demand.

Ao importar contatos, você especifica como deseja que o Oracle CRM On Demand processe os registros duplicados.

Vários utilitários estão disponíveis na página Ferramentas de importação e exportação, que ampliam os recursos de importação e exportação no Oracle CRM On Demand:

- **Assistente de importação** Para obter mais informações, consulte Assistente de importação.
- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obter mais informações, consulte Utilitário cliente do Oracle Data Loader On Demand.
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obter mais informações, consulte Utilitário Cliente do Oracle Migration Tool On Demand.
- **Oracle Web Services.** Para obter mais informações, consulte Integração dos serviços Web.

Para obter mais informações sobre a escolha de um modo de importação apropriado, consulte 1089184.1 (ID do artigo) em My Oracle Support. Para obter mais informações sobre importação e exportação no Oracle CRM On Demand, consulte Ferramentas de importação e exportação.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem importar até 30.000 registros de contato de uma vez, com um tamanho máximo de arquivo de 20 MB.

Antes de começar. Se vários funcionários da empresa estiverem importando contatos, coordene os esforços de importação para minimizar a duplicidade de registros. Além disso, prepare seu arquivo de importação para garantir a captura de todos os dados no arquivo.

CUIDADO: não é possível desfazer a importação de registros nem executar uma exclusão de registros em massa. Portanto, utilize o procedimento de importação com um arquivo de cinco a dez registros para evitar a limpeza de dados posteriormente. Se sua empresa estiver importando um grande número de registros, participe de uma sessão de treinamento sobre importação de dados. Para obter informações sobre esses recursos, clique no link Treinamento e suporte na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

Para importar seus contatos

- 1 Clique na guia Contatos.
- 2 Na barra de título Contatos - Modificação recente, clique em Importar.
OBSERVAÇÃO: se a seção Contatos recém-modificados não estiver visível na sua Página inicial de contatos, clique no link Editar apresentação no canto direito superior da página e adicione a seção Contatos recém-modificados à apresentação da sua página.
- 3 Na página Ferramentas de dados e integração, na seção Ferramentas pessoais de importação e exportação, clique em Importar seus contatos.
Isso iniciará o assistente de importação.
- 4 Na Etapa 1 do assistente de importação:
 - a Selecione como deseja que o assistente de importação identifique registros correspondentes.
O assistente de importação usa um ID externo exclusivo, que é um campo de ID externo exclusivo importado de outro sistema. O assistente de importação também usa campos predefinidos do Oracle CRM On Demand.

Para obter informações sobre como registros duplicados são definidos, consulte Sobre duplicidades de registro e IDs externos.

- b** Selecione o que deseja que o assistente de importação faça se ele encontrar um identificador de registro exclusivo duplicado no Oracle CRM On Demand. Suas opções são: não importar registros duplicados, substituir registros existentes ou criar registros adicionais.
- c** Selecione a ação que deseja que o assistente de importação siga se o identificador de registro exclusivo do registro importado não corresponder a um registro existente no Oracle CRM On Demand.
OBSERVAÇÃO: se você selecionar Substituir registros e Não criar novo registro na opção anterior, isso resultará na atualização do registro.
- d** Decida se o assistente de importação deve criar um novo registro para associações ausentes (registros associados) no seu arquivo de dados.
- e** Selecione o formato de data/hora usado no arquivo CSV.
Para obter mais informações, consulte Diretrizes de tipo de campo para importar dados.
- f** Verifique se a seleção de codificação do arquivo é Europeu Ocidental.
OBSERVAÇÃO: você não deve alterar essa configuração, a menos que esteja certo de que outro método de codificação é usado. O padrão, Europeu Ocidental, aplica-se à maioria dos sistemas de codificação na Europa e América do Norte.
- g** Selecione o tipo de delimitador CSV usado em seu arquivo: vírgula ou ponto e vírgula.
- h** Selecione o que você deseja que o Oracle CRM On Demand registre em log no menu Geração de log de erros: todas as mensagens, erros e avisos ou somente erros.
- i** Selecione o arquivo CSV cujos dados deseja importar.

5 Na Etapa 2 do assistente de importação:

- a** Siga as instruções para validar seu arquivo, se necessário.
- b** Selecione um arquivo de mapeamento de campo, se disponível.

Os arquivos de mapeamento de campo (.map) contêm os pares dos campos do seu arquivo CSV com campos existentes do Oracle CRM On Demand. Depois que você realiza uma importação, o sistema envia um e-mail contendo o arquivo .map com o esquema de mapeamento recente. Salve o arquivo no seu computador para usá-lo novamente durante importações posteriores.

6 Na Etapa 3 do assistente de importação, mapeie os campos do seu arquivo para os campos do Oracle CRM On Demand. No mínimo, você deve mapear todos os campos obrigatórios para os cabeçalhos de coluna no arquivo CSV.

O assistente de importação lista os cabeçalhos de coluna do seu arquivo CSV de importação próximos a uma lista mostrando todos os campos nessa área do Oracle CRM On Demand, incluindo os campos personalizados que você adicionou.

Se o campo de endereço de que você precisa não aparecer na lista suspensa, selecione seu correspondente mostrado nesta tabela.

Para filtrar sua lista neste campo	Selecione este campo na lista suspensa
Número da rua Endereço 1 Chome	Rua/número
Ku	Endereço 2
Andar Distrito	Endereço 3
Shi/Gun	Cidade
Colônia/seção CEDEX - Código Endereço 4 URB Distrito	Código de classificação/caixa postal
MEX - Estado BRA - Estado Comunidade Parte do território Ilha Prefeitura Região Emirados Óblast	Província
Código da ilha Caixa postal Código postal	Código postal

Se você selecionar um arquivo .map, verifique se os campos são mapeados corretamente. Os campos personalizados criados desde que você executou a importação anterior podem precisar ser mapeados.

Para obter informações sobre IDs externos, consulte Sobre duplicatas de registro e IDs externos.

CUIDADO: se você tiver selecionado o arquivo errado para importação, clique em Cancelar para alterar as seleções. Neste ponto, usar o botão Voltar não limpará o cache. O arquivo de importação que você selecionou originalmente aparecerá na etapa de mapeamento de campos.

CUIDADO: o ID externo exclusivo e o ID externo do gerente são campos-chave que são usados para associar contatos a seus Registros de gerente. Se esses campos não forem mapeados, o Registro de gerente será associado aos contatos usando os campos Nome do contato e Gerente. Ao usar esses campos para fazer essa associação, os registros do arquivo de dados estarão sujeitos à ordenação de dependência mais limitada.

7 Na Etapa 4 do assistente de importação, siga as instruções na tela, se necessário.

8 Na Etapa 5 do assistente de importação, clique em Concluir.

Para exibir a fila dos seus pedidos de importação

- 1 Clique na guia Contatos.
- 2 Na barra de título Contatos recém-modificados, clique no botão Importar.
- 3 Na página Ferramentas de dados e integração, clique no link Fila dos pedidos de importação.
É exibida a página Fila dos pedidos de importação com as informações sobre suas solicitações, inclusive o tempo estimado para conclusão.

A tabela a seguir descreve o status da importação.

Status	Descrição
Concluído	A importação foi concluída sem erros durante a importação.
Concluído com erros	A importação foi concluída, mas houve alguns erros com alguns dos registros.
Com falha	A importação foi concluída, mas nenhum dos registros foi importado.
Erro	A importação não foi concluída devido a um erro.

A tabela a seguir descreve informações do registro de importação.

Informações do registro de importação	Descrição
Nº enviado	O número de registros contidos no arquivo CSV.
Nº processado	O número de registros que o mecanismo de importação processou atualmente. Esse campo é processado a cada 20 segundos ou conforme definido por um processo do sistema.
Nº de importações bem-sucedidas	O número de registros que foram importados sem nenhum problema.
Nº de importações parciais	O número de registros que foram importados. Nem todos os registros foram importados.
Nº de importações não realizadas	O número de registros que não foram importados.

Vinculando contatos a várias contas

Você pode vincular um contato a mais de uma conta. Para isso, a função e a definição devem ser configuradas da seguinte forma:

- O administrador da empresa deve incluir os privilégios Gerenciar contato estendido e Acesso ao relacionamento da conta na função de usuário.
- A apresentação de página Detalhes do contato deve incluir as informações relacionadas à conta. Para obter mais informações sobre como alterar a apresentação de página, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730).

Para obter mais informações sobre como vincular registros, consulte [Vinculando registros ao registro selecionado](#) (consulte "[Vinculando registros ao seu registro selecionado](#)" na página 72).

Controlando relacionamentos entre contatos

Quando desejar controlar relacionamentos entre contatos, armazene as informações nas páginas Relacionamento do contato. Por exemplo, talvez você queira controlar relacionamentos influentes, como relacionamentos pessoais, relacionamentos comerciais e parceiros do setor desse contato.

Para isso, primeiro vincule o contato cujo relacionamento você deseja controlar a esse registro de contato. (É possível vincular quantos contatos desejar.) Em seguida, defina o relacionamento e adicione outras informações pertinentes.

OBSERVAÇÃO: Como não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, o recurso de rastreamento dos relacionamentos talvez não esteja disponível para a empresa.

OBSERVAÇÃO: Os administradores da empresa podem criar campos personalizados para armazenar informações adicionais sobre relacionamentos de contato e adicionar esses campos personalizados ao layout da página Relacionamento da contato - Edição. Em seguida, os usuários com acesso ao registro de relacionamento de contato poderão exibir e atualizar as informações nos campos personalizados.

Antes de começar. Crie um registro de contato para cada pessoa que deseja vincular ao contato.

Para controlar relacionamentos entre contatos

- 1 Selecione o contato.

Para obter instruções sobre como selecionar contatos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na Página de detalhes do contato, role para baixo até a seção Relacionamentos do contato e execute uma das ações a seguir:

- Para vincular um contato, clique em Adicionar.
- Para atualizar informações, clique no link Editar na linha do relacionamento de contato existente.

- 3 Na página Relacionamento do Contato - Edição, insira as informações necessárias.

A tabela a seguir descreve alguns campos para controlar relacionamentos entre contatos.

Campo	Comentários
Contato relacionado	Clique no ícone Pesquisa e selecione o contato cujo relacionamento e informações você deseja controlar. Esse campo é obrigatório.
Função	<p>Selecione uma opção que define o relacionamento entre os contatos. Esse campo é obrigatório.</p> <p>Os valores padrão são: Nenhum especificado, Filho, Advogado, Cônjuge, Contador, Investidor, Banqueiro, Morava com, Subordinado, Superior, Associado conhecido, Concorrente, Parente ou Agente. O administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores à lista suspensa.</p>
Reverter função	<p>Selecione uma opção que define o relacionamento de reversão entre os contatos. Esse campo é obrigatório.</p> <p>Os valores padrão são: Nenhum especificado, Filho, Advogado, Cônjuge, Contador, Investidor, Banqueiro, Morava com, Subordinado, Superior, Associado conhecido, Concorrente, Parente ou Agente. O administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores à lista suspensa.</p>
Data de início	O padrão é a data de hoje. Você pode usar esse campo para registrar a data de início do relacionamento entre os contatos.
Data de término	Use esse campo para registrar a data de expiração do relacionamento entre os contatos.

Controlando a receita com base nos contatos

Você pode controlar informações sobre a receita para cada um de seus contatos, que permite a sua empresa basear as previsões na receita do contato. Para isso, adicione registros de receita aos contatos.

OBSERVAÇÃO: Como não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, o recurso de rastreamento da receita talvez não esteja disponível para a empresa.

A adição de registros de receita a contatos permite que você:

- Controle produtos, categorias de produto ou receitas previstas de cada contato
- Baseie as previsões na receita do contato da empresa

Se a empresa basear suas previsões nos contatos, somente registros que atendem a esses critérios serão incluídos na previsão:

- O registro de receita do contato deve ter um status de Aberto, Pendente ou Fechado.
- O registro de receita do contato deve ter o campo Previsão marcado.
- O registro de receita não pode ser vinculado a uma oportunidade.

Antes de começar. Sua empresa precisa informar a você o método de previsão que deseja usar. As empresas podem prever receita em oportunidade, produto da oportunidade, conta, receita do contato ou

quantidade do produto, mas somente em um deles. O método de previsão da empresa determina quais campos você precisa preencher ao adicionar registros de receita aos contatos.

Para adicionar receita aos contatos

- 1 Selecione o contato.

Para obter instruções sobre como selecionar contatos, consulte [Localizando registros \(na página 45\)](#).

- 2 Na Página de detalhes do contato, role para baixo até a seção Receitas e execute uma das ações a seguir:

- Para vincular um registro de receita, clique em Adicionar.
- Para atualizar informações sobre a receita, clique no link Editar próximo ao registro de receita existente.

- 3 Na página Edição de receita, preencha os Campos de receita, consulte [Controlando a receita com base nas contas \(na página 218\)](#).

OBSERVAÇÃO: Se a empresa não usar a receita do contato para suas previsões, será melhor deixar a caixa de seleção Previsão em branco na página Receita.

- 4 Salve o registro.

Adicionando indicações

Você pode adicionar indicações ao registro de contato. Quando você cria uma nova indicação, o registro é salvo como um novo registro de lead.

OBSERVAÇÃO: Como não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand, esse recurso talvez não esteja disponível para a empresa.

Para adicionar uma indicação

- 1 Selecione o contato.

Para obter instruções sobre como selecionar contatos, consulte [Localizando registros \(na página 45\)](#).

- 2 Na Página de detalhes do contato, role para baixo até a seção Indicação e clique em Novo.

- 3 Na página Edição de indicação, insira as informações necessárias.

- 4 Salve o registro.

A nova indicação mostra um status de Qualificação por padrão.

Controlando interesses do contato

Você pode controlar produtos, serviços ou hobbies nos quais um contato está interessado, como fundos mútuos ou golfe.

OBSERVAÇÃO: Como não faz parte da edição padrão de Oracle CRM On Demand, talvez o recurso de interesses do contato não esteja disponível para a empresa.

Para controlar interesses do contato

- 1 Selecione o contato.
Para obter instruções sobre como selecionar contatos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do contato, role para baixo até a seção Interesses do contato e clique em Adicionar.
- 3 Na página Interesses do contato, digite as informações necessárias.
- 4 Salve o registro.

Analizando contatos

A seção Análise de contatos por conta de Contatos - Página inicial mostra um gráfico que permite aos usuários analisarem o número total de contatos por critérios de conta, como Região, Estado/província ou Setor. Com essas informações, os usuários podem ver a distribuição do contato e identificar áreas de oportunidade ou ponto fraco.

Nessa seção de Contatos - Página inicial, você pode colocar o ponteiro no gráfico para ver informações específicas, clicar em um segmento para revisar um relatório detalhado ou alterar as categorias na lista suspensa para exibir os mesmos dados de outra perspectiva.

Rastreando as melhores horas de chamada

Para registrar e rastrear o melhor horário para contato (normalmente um médico ou outro prestador de cuidados com a saúde), conclua o procedimento a seguir para adicionar a melhor hora de chamada. Criar esse registro permite rastrear quando um contato está disponível em uma determinada localização.

OBSERVAÇÃO: se você não visualizar a seção Melhores horários na sua página Detalhes do contato, adicione esta seção, conforme descrito em [Alterando sua apresentação de página de detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730) ou entre em contato com o administrador da sua empresa. Este recurso está disponível somente em Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para rastrear a melhor hora de chamada

- 1 Na página Detalhes do contato, role até a seção Melhores horários e clique em Novo.
- 2 Preencha os campos descritos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Dia	O dia planejado da chamada, por exemplo, segunda-feira. Use a lista de opções para selecionar um dia. (Obrigatório)
Hora de início	A hora de início planejado para a chamada, por exemplo, 11 horas (Obrigatório)
Hora de término	A hora de término planejado para a chamada, por exemplo, 13 horas. (Obrigatório)
Comentários	Uma descrição da chamada.
Endereço	O endereço do contato. Use o seletor Pesquisa para escolher o endereço. (Obrigatório)

- 3 Salve o registro.

Adicionando licenças do estado do contato

Uma habilitação para a prática da medicina é usada para validar assinaturas para amostras entregues por um representante de vendas (por exemplo, um representante de vendas farmacêutico) a um contato (por exemplo, um médico). Um médico deve ter uma habilitação médica válida para o estado em que pratica o exercício da medicina. Um *registro de licença do estado do contato* captura as informações da licença do contato, normalmente um médico.

Para adicionar um registro de licença do estado para um contato, conclua o procedimento a seguir.

OBSERVAÇÃO: se você não vir a seção do item relacionado Licença do estado do contato na página Detalhes do contato, adicione essa seção do item relacionado conforme a descrição em Personalizando layouts de item relacionado ou entre em contato com o administrador da empresa. Esse recurso só está disponível no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Para adicionar uma licença do estado do contato

- 1 Na página Detalhes do contato, role até a seção Licença do estado do contato e clique em Novo.
- 2 Preencha os campos na tabela a seguir e salve o registro.

Campo	Descrição
Contato	O contato do registro de licença do estado, normalmente um médico ou representante farmacêutico. Use o seletor Livro para escolher um contato.
Número da carteira de habilitação	O número da carteira de habilitação do contato, por exemplo, PS4231732. (Obrigatório.)
Estado	O estado ou jurisdição dos EUA associado ao número da carteira de habilitação. Use a lista de opções para selecionar o estado, por exemplo, <i>NJ</i> para New Jersey.

Campo	Descrição
	OBSERVAÇÃO: se a sua jurisdição não for nos EUA, este campo não será obrigatório.
Data de expiração	A data quando a habilitação expira (MM/dd/aaaa), por exemplo, 10/31/2009. Clique no ícone de calendário para selecionar a data de expiração.
Status	O status da habilitação (Ativo ou Inativo). Escolha o status ao usar a lista de opções.

Contatos - Campos

Use a página Contatos - Edição para adicionar um contato ou atualizar detalhes de um contato existente. A página Contatos - Edição mostra o conjunto completo de campos de um contato.

DICA: também é possível editar informações do contato na página Contatos - Lista e na Página de detalhes do contato. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Principais informações do contato	
Conta	Conta à qual o contato está vinculado. OBSERVAÇÃO: é possível vincular um contato a mais de uma conta; consulte Vinculando contatos a várias contas (na página 232) para obter mais informações.
Aceitação	Usado nos EUA e na Europa para indicar que um cliente optou explicitamente por participar do compartilhamento de informações ou das comunicações de marketing.
Recusa	Usado nos EUA e na Europa para indicar que um cliente optou explicitamente por <i>não</i> permitir que suas informações sejam compartilhadas ou optou por não receber comunicações de marketing.
Informações detalhadas do contato	

Campo	Descrição
Tipo do contato	<p>O tipo do contato, como Cliente potencial, Lead qualificado, Consumidor, Parceiro, Cliente e Concorrente.</p> <p>O valor do Cliente é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.</p> <p>OBSERVAÇÃO: se você selecionar o valor do Cliente neste campo, o campo Cliente desde - Data será automaticamente preenchido com a data atual.</p>
Departamento	Nome do departamento do contato.
Gerente	Nome do gerente do contato.
Origem do lead	Origem do lead de contato, como Anúncio, Mala direta, E-mail, Site da Web e Outros.
Campanha de origem	A campanha que gerou o contato. Se o contato foi criado por meio do processo de conversão de leads, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se o contato foi criado por um usuário, este poderá inserir as informações nesse campo.
Nome do assistente	Nome do assistente do contato.
Nº de telefone do assistente	Número de telefone do assistente do contato.
Particular	Indica que o contato é privado e não pode ser exibido por outros usuários.
Nunca enviar e-mails	Indica que o contato não deseja receber e-mails.
Nível acadêmico	Os valores padrão são: PHD, M.D. D.O., MBA, RN, R.T., Farmacêutico reg. Mestre em ciências, Dentista, LPN e Mestre em saúde pública. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Potencial de mercado	Os valores padrão são Alto, Médio e Baixo. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Frequência de chamadas	Os valores padrão são Sem visualização, 1-2 vezes/ano, 3-4 vezes/ano e >5 vezes/ano. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Vendas - Acumulado do ano	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rota	Os valores padrão são Rota 1, Rota 2, Rota 3 e Rota 4. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Data da última chamada	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Melhor horário para contato	Indica o melhor horário do dia para falar com um contato. Os valores padrão são Início da tarde, Início da manhã, Noite, Final da tarde, Meio da manhã e Sábado. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences

Campo	Descrição
	Edition.
Informações adicionais	
Campos de endereço da conta	Endereço principal. Herdado da conta vinculada ao contato. Somente leitura.
Campos de endereço de contato	Endereço alternativo do contato. OBSERVAÇÃO: Se houver endereços compartilhados configurados para a empresa, os endereços de contato serão somente leitura, e os campos de endereço serão alterados para atender aos requisitos de endereços compartilhados. Outros usuários na empresa podem exibir os dados de endereço compartilhados para contatos privados. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte Endereços .
Proprietário	O alias do proprietário do registro do contato. Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário. O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios executados por você ou pelos gerentes. Você pode compartilhar registros de contato com outros usuários por meio das páginas Equipe do contato ou Equipe da conta. Para obter informações sobre como compartilhar registros com outros usuários, consulte Compartilhando registros (equipes) (na página 99). Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte " Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro " na página 38).
Descrição	Informações adicionais sobre o contato. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Seção disponível	
Mix de investimentos atual	Os valores padrão são Agressivo, Moderado e Conservador. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Objetivo	Os valores padrão são Preservação de capital, Rendimento, Rendimento/crescimento, Balanceado, Crescimento, Crescimento agressivo e Diversificação internacional. Esse campo é específico ao Oracle CRM On

Campo	Descrição
	Demand Financial Services Edition.
Segmento	Os valores padrão são Pessoal de escritório, Trabalhador braçal, Rural/Fazenda, Varejo de massa, Público com renda alta, Valor líquido alto, Pentamilionários e Valor líq. muito alto. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível de experiência	Os valores padrão são Nenhum, Limitado, Bom e Extensivo. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Perfil de risco	Os valores padrão são Conservador, Moderado e Agressivo. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Objetivo principal	Os valores padrão são Economizando para educação dos filhos, Economizando para faculdade, Nova casa, Bens acumulados, Planejamento de imóveis, Preservando meus ativos e Aposentadoria. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Evento pessoal	Os valores padrão são Casamento, Nascimento de filho, Aposentadoria, Divórcio e Outros. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Horizonte de investimento	Os valores padrão são Curto prazo, Médio prazo e Longo prazo. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível	Os valores padrão são Ouro, Prata, Bronze, 100 principais, Principal, Médio e Baixo. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de passivos	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor líquido total	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rendimento total	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de ativos	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de despesas	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Classificação de crédito	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Estado civil	Os valores padrão são Solteiro, Divorciado, Casado, Companheiro, Viúvo e Viúva. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Campo	Descrição
Proprietário ou locatário	Os valores padrão são Proprietário ou Locatário. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor da residência	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de nascimento	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Alíquota de imposto	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID do cliente	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Sexo	Os valores padrão são F e M. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Autônomo	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Cliente desde - Data	Preenchido automaticamente com a data atual quando o valor Tipo de contato estiver definido como Cliente. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Indicado por	A pessoa que indicou o contato. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de qualificação	Preenchido automaticamente com a data atual quando o cliente for qualificado. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Status	O status do contato. Os valores padrão são Ativo, Arquivo inativo e Colocado em arquivo morto. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Profissão	A profissão do cliente. Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Oportunidades

Use as páginas Oportunidade para criar, atualizar e controlar oportunidades. As *oportunidades* são negócios de vendas potenciais que, em algum momento, podem ser incluídas na previsão da receita.

Você pode criar uma oportunidade convertendo um lead qualificado em uma oportunidade ou pode criar uma nova oportunidade para uma conta ou um contato existente.

Os registros de oportunidade ajudam você a gerenciar seu pipeline de vendas enquanto trabalha para fechar os negócios. Todas as informações de oportunidade ficam visíveis em um único lugar e são vinculadas às

informações relacionadas de lead, contato e conta. Essas informações fornecem uma noção completa da sua oportunidade e do seu cliente.

Sobre oportunidades e previsões

Uma *oportunidade* é uma transação que gera receita que pode ser incluída na sua previsão de vendas quando ela atinge um ponto específico no processo de vendas. Para que um registro de receita de oportunidade ou produto seja considerado para inclusão em uma previsão, o registro deve ter uma data de fechamento dentro do período de previsão e pertencer a um participante da previsão. Os períodos de previsão e participantes são determinados como parte da definição da previsão. Para obter mais informações sobre previsões, consulte [Previsões](#) (na página 264).

Dicas para gerenciar seus registros de oportunidade

A atualização das informações sobre oportunidade enquanto você trabalha para fechar um negócio facilita a clara comunicação da equipe e garante previsões e relatórios precisos. É particularmente importante manter determinados campos na página Detalhe da oportunidade atualizados:

- Os campos Receita, Data de fechamento e Estágio de vendas são essenciais para controlar o histórico do pipeline e são usados para previsões e análises de tendência.
- Se sua empresa basear as previsões nas oportunidades, marque a caixa de seleção Previsão em um registro de oportunidade para adicionar a oportunidade à receita prevista no tempo apropriado do processo de vendas. Se sua empresa basear as previsões nos produtos, marque a caixa de seleção Previsão nos produtos vinculados.

Estágios de vendas

Cada processo de vendas é definido por estágios específicos. Cada estágio de vendas tem determinadas atividades e materiais de distribuição ou tarefas que devem ser concluídas para que a oportunidade avance para o próximo estágio de vendas. À medida que trabalha em uma oportunidade, você a avalia claramente em relação a critérios definidos para cada estágio do ciclo de vendas da empresa.

- Conforme os critérios são atendidos, atualize o campo Estágio de vendas no seu registro de oportunidade.
- O campo Porcentagem de probabilidade no registro de oportunidade exibe um valor relacionado ao estágio de vendas selecionado para a oportunidade por padrão. Você pode alterar esse valor, se necessário, para melhor refletir sua oportunidade particular enquanto ela estiver nesse estágio de vendas. No entanto, quando o estágio de vendas muda, o valor no campo Porcentagem da probabilidade é atualizado automaticamente para o valor de probabilidade padrão para o novo estágio de vendas, a menos que você use o recurso Atualização em massa para alterar o estágio de vendas. Se você usar o recurso Atualização em massa para alterar o valor no campo Estágio de vendas em um ou mais registros, o valor no campo Porcentagem da probabilidade nos registros não será atualizado para a porcentagem da probabilidade padrão para o novo estágio de vendas.
- O campo Receita esperada exibe um valor de moeda que é calculado com base no campo Receita multiplicado pelo valor no campo Porcentagem de probabilidade. Esse cálculo é usado para previsões.
- Atualize o campo Próxima etapa para refletir os critérios do próximo estágio no ciclo de vendas.

OBSERVAÇÃO: Ao procurar oportunidades por Estágio de vendas, Oracle CRM On Demand fornece todas as opções disponíveis para os valores do Estágio de vendas, independentemente do estágio de vendas se aplicar à sua função. Se tiver acesso a uma oportunidade associada a um estágio de vendas não disponível para a função, você poderá procurar o registro da oportunidade. Nesse cenário, você pode especificar um estágio de vendas nos critérios de pesquisa que seja exclusivo para esse registro de oportunidade, mesmo que os valores do estágio de vendas talvez não estejam disponíveis para a sua função.

Previsão

Quando o Oracle CRM On Demand gera previsões, ele determina quais registros, campos e dados incluir de acordo com seu método de previsão. Se determinadas condições forem atendidas, ele incluirá esses registros nas previsões:

- **Data de fechamento.** O Oracle CRM On Demand verifica se a data de fechamento do registro de receita do produto ou da oportunidade está dentro do período de previsão:
 - Se as previsões da empresa forem baseadas na receita da oportunidade, o registro de oportunidade (autônomo ou vinculado a produtos) deverá mostrar uma data de fechamento que esteja dentro do período de previsão.
 - Se as previsões da empresa forem baseadas na receita do produto, o registro de receita do produto deve mostrar uma data de fechamento que esteja dentro do período de previsão.

- **Receita esperada.** O Oracle CRM On Demand calcula os dados de previsão da receita esperada da seguinte maneira:

Calcula o total para os campos Receita esperada nos registros de receita da oportunidade ou do produto e exibe a soma no campo Receita esperada no registro Previsão.

OBSERVAÇÃO: para que a receita esperada da oportunidade reflita precisamente a receita esperada com base nos produtos da oportunidade, o usuário deve clicar no botão Atualizar total de oportunidades. Essa funcionalidade estará disponível apenas se a opção Média de probabilidade do produto ativada estiver ativada no perfil da empresa. A funcionalidade garante que a porcentagem da probabilidade (conforme gravada no campo % da probabilidade) para cada registro de receita do produto seja incluída como parte do cálculo.

- **Pipeline.** O Oracle CRM On Demand calcula os dados de previsão do pipeline da seguinte maneira: ele calcula o total para os campos Receita nos registros de receita da oportunidade ou do produto para todas as possíveis negociações dentro do período de previsão, independentemente do status, e exibe a soma no campo Pipeline no registro de previsão.

OBSERVAÇÃO: para receitas do produto recorrente, somente o valor da receita que pertence ao período de previsão será incluído, e não a receita total do produto.

- **Previsão.** O Oracle CRM On Demand recupera os dados do campo Receita de registros com a caixa de seleção Previsão marcada e exibe a soma no campo Previsão no registro de previsão:
 - Se a empresa basear as previsões em oportunidades, os registros de oportunidade com a caixa de seleção Previsão marcada serão incluídos.
 - Se a empresa basear as previsões nos produtos, os registros de receita do produto com a caixa de seleção Previsão marcada serão incluídos.

OBSERVAÇÃO: o indicador Previsão indica que há uma probabilidade alta de que a oportunidade seja fechada. Assim, quando esse indicador for selecionado, a receita correspondente será incluída nos totais de receitas previstas.

O indicador **Previsão** não determina se um registro de receita da oportunidade ou do produto faz parte do registro geral de previsão.

- **Receitas - Fechamento.** O Oracle CRM On Demand recupera os dados do campo Receita de registros com um estágio de vendas de fechado/ganho e exibe o total no campo Receitas - Fechamento do registro de previsão:
 - Se a empresa basear as previsões em oportunidades, os registros de oportunidade com uma data de fechamento dentro do período de previsão serão incluídos.
 - Se a empresa basear as previsões nos produtos, os registros de oportunidade do produto com uma data de início/fechamento dentro do período de previsão serão incluídos.

OBSERVAÇÃO: Para receitas de produto recorrentes, apenas o valor da receita pertencente ao período de previsão é incluído, e não a receita total do produto.

Trabalhando com a Página inicial de oportunidade

A Página inicial de oportunidade é o ponto inicial para gerenciar oportunidades.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de oportunidade. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando uma oportunidade

Você pode criar uma oportunidade clicando no botão Novo na seção Minhas oportunidades exibidas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de oportunidade](#) (consulte "Oportunidades - Campos" na página 260).

Trabalhando com listas de oportunidades

A seção Listas de oportunidades mostra várias listas filtradas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de oportunidades.

Lista de oportunidades	Filtros
Todas as oportunidades	Todas as oportunidades nas quais você tem visibilidade
Todas as oportunidades fechadas	As oportunidades onde o campo Estágio de vendas é definido como Fechado/ganho
Todas as grandes oportunidades	As oportunidades onde a receita é superior a 100.000
Oportunidades recém-criadas	Todas as oportunidades nas quais você tem

Lista de oportunidades	Filtros
	visibilidade, classificadas pela data de criação
Oportunidades recém-modificadas	Todas as oportunidades nas quais você tem visibilidade, classificadas pela data de modificação
Minhas oportunidades de previsão	As oportunidades onde a caixa de seleção Previsão está selecionada
Minhas oportunidades	As oportunidades onde seu nome está no campo Proprietário
Minhas principais oportunidades	As oportunidades que você possui onde o campo Prioridade é definido como Alto
Minhas oportunidades recém-criadas	Todas as oportunidades que você criou, classificadas pela data de criação
Minhas oportunidades recém-modificadas	Todas as oportunidades que você modificou, classificadas pela data de criação

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo oportunidades exibidas recentemente

A seção Minhas oportunidades exibidas recentemente mostra as oportunidades que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Trabalhando com tarefas da oportunidade

A seção Minhas tarefas abertas relacionadas à oportunidade mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas pelo prazo e depois por prioridade. Você ou seu gerente define o prazo ou a prioridade. A prioridade da tarefa, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa, é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

- Para revisar uma tarefa, clique no link Assunto.
- Para revisar a oportunidade à qual a tarefa está associada, clique no nome da oportunidade.
- Para expandir a lista de tarefas, clique em Exibir lista completa.

Usando relatórios para analisar o pipeline

Uma ou mais seções de relatório podem ser mostradas na sua Página inicial de oportunidade. O administrador da empresa pode especificar quais seções do relatório são mostradas na página. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de pipeline para o trimestre atual é mostrada, que exibe uma análise trimestral do pipeline na forma de gráfico. Para obter informações sobre como usar a seção Análise de pipeline para o trimestre atual, consulte [Analisando o pipeline](#) (na página 255).

Adicionando seções à página inicial de oportunidade

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar mais seções à sua Página inicial de oportunidade, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial de oportunidade.

Para adicionar seções à sua Página inicial de oportunidade

- 1 Na Página inicial de oportunidade, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de oportunidade, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando oportunidades

Para gerenciar oportunidades, execute as seguintes tarefas:

- [Reatribuindo oportunidades](#) (na página 247)
- [Controlando parceiros e concorrentes das oportunidades](#) (na página 248)
- [Acessando o instrutor do processo de vendas](#) (na página 249)
- [Vinculando produtos a oportunidades](#) (na página 250) (permite controle da receita do produto)
- [Analisando o pipeline](#) (na página 255)
- [Criando uma solicitação de preços especiais a partir de uma oportunidade](#) (na página 256)
- [Especificando oportunidades-pai e oportunidades-filho](#) (consulte "[Especificando oportunidades pai e filho](#)" na página 256)
- [Criando um registro de negócio a partir de uma oportunidade](#) (na página 258)
- [Dividindo a receita da oportunidade entre membros da equipe](#) (consulte "[Dividindo a receita da oportunidade entre os membros da equipe](#)" na página 258)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

- [Compartilhando registros \(Equipes\)](#) (na página 99)
- [Usando scripts de avaliação](#) (na página 117)
- [Exibindo trilhas de auditoria de registros](#) (na página 124)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Reatribuindo oportunidades

Se os níveis de acesso permitirem, você poderá reatribuir manualmente uma oportunidade alterando o proprietário ou o livro personalizado principal no registro da oportunidade.

OBSERVAÇÃO: Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro Oportunidade, você poderá atribuir um registro de oportunidade a um proprietário ou a um livro personalizado principal, mas não poderá atribuir um registro de oportunidade a um proprietário e a um livro personalizado principal. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#)" na página 38).

Se a empresa usar o gerente de atribuições e o tipo de registro Oportunidade estiver configurado para o modo de usuário ou o modo misto da propriedade de registro, você também poderá reatribuir uma oportunidade a um novo proprietário marcando a caixa de seleção Reatribuir oportunidade na solicitação:

Para reatribuir uma oportunidade

- 1 Selecione a oportunidade que você deseja reatribuir.

Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página de Detalhes da oportunidade, clique em Editar.

- 3 Na página Oportunidades - Edição, realize uma das seguintes ações:

- No campo Proprietário, clique no ícone Pesquisa e, em seguida, selecione outro usuário ou livro na janela Pesquisa.
- Marque a caixa de seleção Reatribuir oportunidade para acionar o gerente de atribuições a fim de reatribuir a oportunidade.

OBSERVAÇÃO: O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#)" na página 38).

4 Salve as alterações.

OBSERVAÇÃO: o tempo de processamento para reatribuir registros pode variar de acordo com a complexidade das regras de atribuição da sua empresa, o número de registros a serem reatribuídos e a carga do sistema atual.

Controlando parceiros e concorrentes das oportunidades

O Oracle CRM On Demand fornece áreas onde você pode controlar informações sobre parceiros ou concorrentes de suas oportunidades. Por exemplo, talvez seja conveniente controlar com quais empresas (contas) você faz negócios, para a Oportunidade XYZ, ou com quais empresas (contas) você concorre, para a Oportunidade XYZ.

Para isso, primeiramente vincule a conta que atua como seu parceiro ou concorrente ao registro de oportunidade. (Você pode vincular quantas contas de parceiro ou concorrente desejar.) Em seguida, adicione informações à página Parceiro da oportunidade - Edição ou Concorrente - Edição sobre o parceiro ou concorrente, como seus pontos fortes e fracos.

Antes de começar. Crie um registro de conta para cada parceiro ou concorrente que deseja vincular à oportunidade. Para obter instruções sobre como adicionar registros, consulte [Criando registros](#) (na página 42).

Para controlar informações de parceiro e concorrente das oportunidades

1 Selecione a oportunidade.

Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Detalhe da oportunidade, vá até a seção Parceiros da oportunidade ou Concorrentes da oportunidade e execute uma destas tarefas:

- Para vincular uma conta, clique em Adicionar.
- Para atualizar informações, clique no link Editar próximo ao parceiro ou concorrente existente.

3 Na página Parceiro da oportunidade - Edição ou Concorrente da oportunidade - Edição, insira as informações necessárias.

A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para rastrear informações de parceiro ou concorrente.

Campo	Comentários
Parceiro da oportunidade	Clique no ícone Pesquisa e selecione a conta cujo relacionamento e informações você deseja controlar como seu parceiro dessa oportunidade. Esse é um campo obrigatório.
Concorrente da oportunidade	Clique no ícone Pesquisa e selecione a conta cujo relacionamento e informações você deseja controlar como concorrente dessa oportunidade. Esse é um campo obrigatório.

Campo	Comentários
Função	Selecione uma opção que define o relacionamento entre sua oportunidade e essa conta. Esse é um campo obrigatório.
Função reversa	Selecione a opção que define a função ou o relacionamento reverso. Esse é um campo obrigatório.
Data de início	Use esse campo para registrar a data de início de uma parceria. O padrão é a data de hoje. Esse é um campo obrigatório.
Data de término	Use esse campo para registrar a data de expiração de uma parceria.
Contato principal	Principal contato do parceiro ou concorrente dessa oportunidade.

- 4 Salve o registro.

Acessando o instrutor do processo de vendas

Em cada estágio de vendas de uma oportunidade, sua empresa pode precisar coletar informações específicas, de acordo com suas práticas comerciais. Para orientá-lo no preenchimento de informações, o administrador da empresa pode configurar tarefas de acompanhamento, exigir que você digite informações específicas e adicionar informações para que você revise em cada fase do processo de vendas.

Observação: a empresa pode configurar diferentes processos de vendas (estágios, probabilidades e informações técnicas) para diferentes funções e tipos de oportunidade. Por exemplo, se alguns representantes de vendas vendem produtos enquanto outros vendem serviços, eles poderão ser vinculados a diferentes funções e, conseqüentemente, verão diferentes opções de estágios de vendas e diferentes diretrizes no instrutor do processo de vendas.

Para acessar as informações do instrutor relacionadas aos estágios de vendas

- 1 Selecione a oportunidade.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhe da oportunidade, clique no botão Instrutor.
- 3 Revise a página Instrutor do processo para obter informações que o administrador da empresa configurou e atualize o registro de oportunidade adequadamente.
DICA: é possível imprimir as informações clicando com o botão direito do mouse na página Instrutor do processo.
OBSERVAÇÃO: na seção Recursos úteis, clique em Exibir na linha de qualquer anexo para obter outras informações.
- 4 Para atualizar a oportunidade, clique em Editar e revise as informações do registro para atender às instruções do instrutor.

- 5 Salve o registro de oportunidade.
- 6 Quando você atualiza o campo Estágio de vendas, o aplicativo solicita que você preencha campos obrigatórios. Além disso, alguns campos podem ser padronizados para determinados valores, mas você pode atualizá-los.
- 7 Clique em Fechar na janela Instrutor do processo.

Se o administrador da empresa tiver configurado, algumas tarefas serão adicionadas a essa oportunidade e à conta vinculada a essa oportunidade quando você salvar o registro.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter as informações relacionadas:

- Configurando processos de vendas, categorias e instrutores

Vinculando produtos a oportunidades

Você pode vincular produtos a oportunidades para:

- Controlar quais produtos pertencem à oportunidade
- Calcular a receita da oportunidade com base na receita do produto
- Basear as previsões da empresa na receita do produto ou nas quantidades do produto

Você também pode vincular um produto a uma oportunidade ao criá-la. Se o administrador da empresa tiver ativado o botão Salvar e adicionar produto na página Oportunidades - Edição, você poderá clicar nesse botão para salvar o novo registro de oportunidade e navegar diretamente para a página Receita do produto - Edição. Se você cancelar a adição do registro de receita do produto, o Oracle CRM On Demand exibirá a página Detalhe da oportunidade para o registro de oportunidade salvo anteriormente.

Antes de começar. Sua empresa precisa informar a você o método de previsão que deseja usar. O método de previsão da empresa determina quais campos você deve selecionar ao vincular produtos às suas oportunidades.

OBSERVAÇÃO: clique no botão Atualizar total de oportunidades para calcular a receita da oportunidade com base na receita do produto. O cálculo por trás dessa funcionalidade é diferente, o que depende da opção Média de probabilidade do produto ativada estar ativada no perfil da empresa.

As seguintes condições se aplicam ao cálculo:

- Se a opção Média de probabilidade do produto ativada estiver ativada, o botão Atualizar total de oportunidades atualizará a Receita da oportunidade e a Probabilidade da oportunidade com base em cada produto vinculado. Portanto, a Receita esperada será calculada com base na média de probabilidade de todos os produtos vinculados.
- Se a opção Média de probabilidade do produto ativada não estiver ativada, o botão Atualizar total de oportunidades atualizará a Receita da oportunidade com base no total da receita do produto para cada produto vinculado. O valor Probabilidade da oportunidade não é atualizado; portanto, a Receita esperada será calculada com base na porcentagem existente.

Para que o botão Atualizar total de oportunidades funcione corretamente, os campos Quantidade e Receita na página Receita do produto - Edição devem ser exibidos e preenchidos. O administrador da empresa pode personalizar a apresentação da página para disponibilizar esses campos.

Para vincular produtos a oportunidades

1 Selecione a oportunidade.

Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Detalhe da oportunidade, role para baixo até a seção Receitas do produto da oportunidade e execute uma destas tarefas:

- Para vincular um produto, clique em Adicionar.
- Para atualizar as informações sobre o produto, clique no link Editar próximo ao produto existente.

3 Na página Receita do produto da oportunidade - Edição, preencha os campos Quantidade, Preço de compra e Data de fechamento.

4 Se o produto representar uma receita recorrente, preencha os campos Frequência e Nº de períodos na seção Informações sobre receita recorrente.

5 Se a empresa fizer previsões de receita com base na receita do produto e você desejar incluir esse registro de receita do produto como parte do total de sua receita prevista ou quantidades previstas, ou ambos, marque a caixa de seleção Previsão.

OBSERVAÇÃO: se a empresa fizer previsões de receita com base nas oportunidades, e não em produtos, será melhor não marcar a caixa de seleção Previsão no registro Receita do produto da oportunidade.

6 Salve o registro.

Para calcular a receita da oportunidade com base na receita do produto vinculada

1 Selecione a oportunidade.

Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Detalhe da oportunidade, role até a seção Receitas do produto e execute uma destas tarefas:

- Para vincular um produto, clique em Adicionar.
- Para atualizar as informações sobre o produto, clique no link Editar próximo ao produto existente. (Se a edição em linha estiver ativada, você poderá editar os campos Receitas do produto em linha na página Detalhe da oportunidade; para obter mais informações sobre como editar campos nas seções informações relacionadas, consulte [Atualizando registros vinculados nos registros principais](#) (consulte "Atualizando registros vinculados de registros principais" na página 79).)

- 3 Na página Receita do produto da oportunidade - Edição, preencha os campos Quantidade, Preço de compra e Data de início/fechamento.
- 4 Se o produto representar uma receita recorrente, preencha os campos Frequência e Nº de períodos na seção Informações sobre receita recorrente.
- 5 Salve o registro.
- 6 Na página Detalhe da oportunidade, clique em Atualizar total de oportunidades na seção Receita do produto da oportunidade.

Isso totaliza a receita do produto de cada produto vinculado e a exibe nos campos Receita e Receita esperada da Oportunidade.

Para basear previsões da empresa nos registros de receita do produto

- 1 Selecione a oportunidade.

Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhe da oportunidade, role até a seção Receitas do produto da oportunidade e execute uma destas tarefas:
 - Para vincular um produto, clique em Adicionar.
 - Para atualizar as informações sobre o produto, clique em Editar. (Se a edição em linha estiver ativada, você poderá editar os campos em linha Receitas do produto da oportunidade na página Detalhe da oportunidade. Para obter mais informações sobre como editar campos nas seções de informações relacionadas, consulte [Atualizando registros vinculados nos registros principais](#) (consulte "[Atualizando registros vinculados de registros principais](#)" na página 79).)
- 3 Na página Receita do produto da oportunidade - Edição:
 - a Preencha os campos Quantidade, Preço de compra e Data de início/fechamento.
 - b Certifique-se de que a data no campo Data de início/fechamento se enquadra no período de previsão e que o registro é propriedade de um participante da previsão.
 - c Marque a caixa de seleção Previsão para indicar que deseja que as informações desse registro contribuam para o total de receitas de previsão.
 - d Se o produto representar uma receita recorrente, preencha os campos Frequência e Nº de períodos na seção Informações sobre receita recorrente.

- 4 Salve o registro.

OBSERVAÇÃO: Se um produto não for vendido, você poderá atualizar a Data de início/fechamento associada e desmarcar a caixa de seleção Previsão na página Receita do produto desse produto para impedir que a receita do produto seja adicionada às previsões da empresa. Como alternativa, se um dos vários produtos vinculados à oportunidade estiver retido, você poderá remover o produto da oportunidade e criar outra oportunidade para esse produto a fim de impedir que sua receita seja incluída na previsão.

Campos de receita do produto da oportunidade

A tabela a seguir descreve informações de campo da receita do produto. O administrador pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, de modo que os campos que você vê podem ser diferentes dos campos nesta tabela.

CUIDADO: Se a empresa basear suas previsões nos produtos, as informações que você inserir para a receita do produto poderão afetar seus cálculos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre o produto	
Nome do produto	Somente produtos marcados como Pedido possível pelo administrador da empresa podem ser selecionados. Quando você vincula um produto a essa oportunidade, esses campos são copiados da definição do produto: Categoria do produto, N° da peça, Tipo, Status e Descrição.
Quantidade	Número de unidade das ordens do cliente. Para um produto recorrente, informe a quantidade do produto por período recorrente. Por exemplo, se você enviar dez cartuchos de impressora todos os meses, informe 10 aqui.
Preço de compra	Preço do produto.
Receita	A quantidade multiplicada pelo preço de compra. A receita não pode ser substituída. Esse campo afeta as previsões dos produtos da oportunidade.
Categoria do produto	A categoria transferida com a definição do produto. Somente leitura.
N° da peça	Número transferido com a definição do produto. Somente leitura.
Tipo	O tipo transferido com a definição do produto. Somente leitura.
Status	O status transferido com a definição do produto. Somente leitura.
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. Limite de 250 caracteres.
Informações sobre receita recorrente	

Campo	Descrição
Data de início/fechamento	<p>Essa data é transferida da data de fechamento na oportunidade. Para o item de receita do produto, essa data é a data de fechamento esperada. Para um produto recorrente, essa data é a data de início. Para um produto recorrente com uma data de fechamento que termina no último dia do mês e uma data de início no meio do mês, adicione um registro para o preço recorrente total e outro registro para a ordem rateada.</p> <p>Por exemplo: você começa a fornecer jornal a uma empresa no dia 15 de maio. Depois disso, você enviará jornais no valor de US\$500 ao fim de cada mês até o fim do ano.</p> <p>Para a ordem do meio do mês, adicione um registro de produto com estes valores: Receita = US\$250 Quantidade = 1</p> <p>Para a ordem recorrente, adicione um segundo registro de produto com estes valores: Receita = US\$500 Quantidade = 1 Frequência = Mensal Nº de períodos = 7 (junho a dezembro).</p>
Frequência	<p>Frequência de um produto recorrente.</p> <p>O termo <i>quinzenal</i> significa uma vez a cada duas semanas.</p> <p>Ao preencher esse campo, você também deve preencher o campo Nº de períodos.</p>
Nº de períodos	<p>O número de períodos da receita do produto recorrente. A receita recorrente suporta no máximo 260 períodos. A duração do tempo que é coberto pelo número total de períodos varia com base na frequência selecionada (no campo Frequência). Por exemplo, se você possui uma receita recorrente semanal, é possível rastrear a receita por até cinco anos.</p> <p>OBSERVAÇÃO: ao preencher esse campo, você também deve preencher o campo Frequência.</p>
Informações sobre vendas	
Estágio de vendas	Somente leitura. O Estágio de vendas é transferido da oportunidade.
Probabilidade	<p>A probabilidade de um resultado bem-sucedido da venda do produto. O valor inicial nesse campo é transportado do estágio de vendas da oportunidade. Você pode alterar o valor, se necessário, para refletir melhor seu produto particular.</p> <p>Quando o estágio de vendas muda, o valor no campo Probabilidade para o registro de oportunidade exibe o valor relacionado ao novo estágio de vendas por padrão, mas o valor no campo Probabilidade para o produto não é substituído.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Se o recurso Atualização em massa for usado para alterar o estágio de vendas para uma ou mais oportunidades, o valor no campo Porcentagem da probabilidade para as oportunidades não será atualizado para a</p>

Campo	Descrição
	porcentagem da probabilidade padrão do novo estágio de vendas.
Receita esperada	Um valor de moeda que é calculado com base no campo Receita multiplicado pelo valor no campo Porcentagem da probabilidade.
Conta	Conta vinculada a essa oportunidade. Somente leitura.
Proprietário	<p>A pessoa atribuída a essa oportunidade. Esse valor é padronizado para o proprietário da oportunidade. Alterações subsequentes no proprietário da oportunidade não serão refletidas nesse campo.</p> <p>Geralmente, o proprietário pode atualizar detalhes do registro, transferir o registro para outro proprietário ou excluir o registro. Porém, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>Esse valor afeta quais registros serão incluídos nas previsões, bem como nos relatórios que você ou seus gerentes executam (nas páginas Relatórios e Painei).</p> <p>Cada registro tem apenas um proprietário. No entanto, os registros de oportunidade podem ser compartilhados com outros usuários por meio das páginas Equipe da oportunidade ou Equipe da conta. Para obter instruções, consulte Compartilhando registros (Equipes) (na página 99).</p>
Previsão	Indicador para incluir esse produto no total da previsão.

Analizando o pipeline

Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Análise de pipeline para o trimestre atual de Oportunidades - Página inicial mostra uma análise trimestral do pipeline em formato de quadro. Você pode usar essa análise para ajudar a identificar oportunidades e desafios. Nessa seção de Oportunidades - Página inicial, você pode colocar o ponteiro no quadro para ver informações específicas, clicar em um segmento para revisar um relatório detalhado ou alterar as categorias nas listas suspensas para ver relatórios de análises de oportunidade e receita diferentes. Por exemplo, você pode gerar uma análise que mostre o número de oportunidades por região.

Você também pode fazer o seguinte:

- Use essa análise para ver onde os negócios estão no ciclo de vendas para que possa tomar uma ação quando necessário.
- Filtre por Nº de dias no estágio para ver se e onde os negócios estão.
- Filtre por Nº de oportunidades para ver quantas oportunidades estão em cada estágio do ciclo de vendas.
- Exibe uma lista dos negócios em cada estágio para ajudar a focar as áreas que exigem a sua atenção.
- Vá até o painel Pipeline para ver perspectivas históricas e comparativas sobre o seu desempenho geral.

Criando uma solicitação de preços especiais a partir de uma oportunidade

Você pode criar uma solicitação de preços especiais a partir de uma oportunidade.

Observação: este recurso só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Antes de começar. No aplicativo padrão, a solicitação de preços especiais de oportunidade não é exibida. Para adicioná-la à página Detalhes da oportunidade, o administrador da empresa deve conceder acesso somente leitura às informações relacionadas às oportunidades para a função. Em seguida, você deve clicar no link Editar layout na página Detalhes da oportunidade e adicionar a solicitação de preços especiais como uma Seção de informações relacionadas (consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730)).

Para criar a solicitação de preços especiais para uma oportunidade

1 Selecione a oportunidade.

Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Detalhes da oportunidade, role até as informações relacionadas da Solicitação de preços especiais e clique em Novo.

3 Na página Detalhes do produto com preço especial, especifique as informações obrigatórias e salve o registro.

Para obter informações sobre os campos, consulte [Campos de produto com preço especial](#) (consulte "[Campos de produto de preço especial](#)" na página 439).

Especificando oportunidades pai e filho

É possível indicar hierarquias de oportunidade, como uma oportunidade de vendas com vários componentes, especificando um relacionamento pai-filho. Você pode criar a oportunidade-pai a partir da oportunidade-filho ou criar a oportunidade-filho a partir da oportunidade-pai.

Se você excluir uma oportunidade-pai com suboportunidades relacionadas, a associação entre os registros pai e filho será excluída, mas as oportunidades-filho permanecerão sendo registros ativos. O campo ID exclusivo externo da oportunidade-pai continua preenchido para o registro da oportunidade-filho caso a oportunidade-pai seja posteriormente restaurado na página Itens excluídos.

Se você associar uma oportunidade-filho a um novo registro da oportunidade pai, os campos ID da oportunidade-pai, Oportunidade-filho e ID exclusivo externo da oportunidade-pai serão preenchidos com os valores do novo pai. Se o registro-pai original for restaurado, ele não será reassociado ao registro-filho.

Se uma única oportunidade-filho for excluída, a oportunidade-pai e todas as oportunidades-filho adicionais continuarão registros ativos, e a oportunidade-filho excluída se moverá para a página Itens excluídos. A oportunidade-filho excluída deixará de ser exibida na lista de informações relacionadas a Suboportunidades

para a oportunidade-pai, mas os valores de campo ID da oportunidade-pai, Oportunidade-pai e ID exclusivo externo da oportunidade-pai continuam preenchidos no registro da oportunidade-filho excluída.

Os procedimentos a seguir descrevem como especificar oportunidades pai e filho:

Para especificar uma oportunidade-pai

- 1** Selecione uma oportunidade para ser a oportunidade-filho.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2** Na página de Detalhes da oportunidade, clique em Editar.
- 3** Na página Oportunidades - Edição, clique no ícone de Pesquisa ao lado do campo Oportunidade-pai.
- 4** Na janela Pesquisa, selecione a oportunidade-pai.
- 5** Salve o registro.

Para especificar uma oportunidade-filho

- 1** Selecione uma oportunidade para ser a oportunidade-pai.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2** Na página de Detalhes da oportunidade, clique em Editar.
- 3** Na página Oportunidades - Edição, clique no botão Novo próximo à lista Itens relacionados a suboportunidades.
- 4** Na janela Pesquisa, selecione a oportunidade-filho.
- 5** Salve o registro.

Para remover ou excluir uma hierarquia de oportunidades

- 1** Selecione a oportunidade-filho.
Para obter instruções sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2** Na página de Detalhes da oportunidade, clique em Editar.
- 3** Caso o campo Oportunidade-pai, exclua o valor atual, digite um novo valor ou use o ícone de Pesquisa para escolher um novo valor.
- 4** Salve o registro.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Localizando registros](#) (na página 45)
- [Oportunidades - Campos](#) (na página 260)

Criando um registro de negócio a partir de uma oportunidade

Você pode criar um registro de negócio a partir de uma oportunidade.

Observação: este recurso só está disponível no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Antes de começar. Na edição padrão do Oracle CRM On Demand, a seção Registros de negócio não é exibida na página Detalhes da oportunidade. Para adicioná-la à página Detalhes da oportunidade, o administrador da empresa deve conceder acesso somente leitura às informações relacionadas às oportunidades para a função. Em seguida, você deve clicar no link Editar layout na página Detalhes da oportunidade e adicionar o registro de negócio como uma Seção de informações relacionadas (consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730)).

Para criar um registro de negócio a partir de uma oportunidade

- 1 Selecione a oportunidade.

Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da oportunidade, role até as informações relacionadas de Registros de negócios e clique em Novo.

- 3 Na página Edição do registro de negócio, especifique as informações necessárias.

Para obter mais informações sobre os campos, consulte [Campos de registro de negócio](#) (consulte "[Campos de registro do negócio](#)" na página 412). Para obter informações sobre como associar registros de negócio existentes a oportunidades existentes e alterar as associações existentes entre elas, consulte [Associando registros de negócio a oportunidades](#) (na página 409).

Dividindo a receita da oportunidade entre os membros da equipe

Você pode dividir receita de uma oportunidade entre os membros da equipe de oportunidade. O tipo de previsão Receita de oportunidade usa essas divisões de receita para calcular a receita observada no registro de oportunidade. Para obter mais informações sobre como fazer previsões, consulte [Previsões](#) (na página 264) e [Sobre oportunidades e previsões](#) (na página 242). Para obter mais informações sobre equipes de oportunidade, consulte [Sobre equipes de oportunidade](#) (na página 260).

Para dividir a receita da oportunidade entre os membros da equipe

1 Selecione a oportunidade.

Para obter informações sobre como selecionar oportunidades, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Detalhes da oportunidade, role até a seção Equipe de oportunidade e faça o seguinte:

- Para adicionar um membro da equipe, clique em Adicionar usuários.
- Para atualizar informações do membro da equipe, clique em Editar usuários.

3 Na página Equipe da oportunidade - Editar usuários:

- a** Para cada membro da equipe, especifique as informações nos campos obrigatórios, inclusive o campo % de divisão.
- b** (Opcional) Clique no botão Espalhar divisão para distribuir a porcentagem de divisão por igual entre os membros da equipe.
- c** (Opcional) Clique no botão Atualizar totais para recalcular Dividir receita e Totais.

OBSERVAÇÃO: os botões Atualizar totais e Espalhar divisão não estão visíveis, a menos que Ativar divisão de receita da oportunidade esteja selecionado no perfil da empresa. Consulte [Configurando o perfil da empresa e os padrões globais](#).

4 Salve o registro.

Campos de equipe da oportunidade

A tabela a seguir descreve alguns dos campos para equipes de oportunidade.

Campo	Comentários
% de divisão	Este campo mostra a porcentagem de receita do membro de cada equipe. O valor padrão é 100% para o proprietário da oportunidade e 0% para os membros da equipe.
Dividir receita	Este é um campo calculado, somente leitura. A receita a ser dividida é calculada multiplicando-se a receita da oportunidade pela porcentagem (%) de divisão.
função de usuário	Selecione uma opção que define o relacionamento entre o membro da equipe e a equipe da oportunidade. Este é um campo obrigatório.
Oportunidades - Acesso	Designa o acesso do membro da equipe ao registro de oportunidade. Este é um campo obrigatório.

Sobre equipes de oportunidade

Para alguns tipos de registro, como contas, contatos e oportunidades, você pode permitir a uma equipe de usuários compartilhar um registro. Para permitir que um usuário compartilhe um registro, você primeiro adiciona o usuário à equipe do registro selecionado. Em seguida, especifica o nível de acesso que o usuário tem ao registro e aos registros vinculados especificados.

Observe os seguintes aspectos a respeito das equipes de oportunidade, equipes de conta e do acesso a registros de oportunidade:

- Se você marcar a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal na página Perfil da empresa, os membros da equipe da conta serão adicionados a uma equipe de oportunidade automaticamente quando a oportunidade estiver vinculada à conta. (Da mesma forma, os membros da equipe da conta poderão se tornar membros de uma equipe de contato automaticamente quando o contato estiver vinculado a uma conta.)
- Se você não quiser que um usuário seja adicionado à equipe de oportunidade automaticamente quando o registro de oportunidade for vinculado a uma conta, verifique se a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal na página Perfil da empresa não está marcada. Essa opção impede a adição automática do membro da equipe da conta à equipe de oportunidade.

Você pode adicionar usuários a equipes de oportunidade da seguinte forma:

- Clicando no botão Adicionar usuários da página Detalhes do registro.
- Usando o Gerente de atribuições. Para obter mais informações, consulte Sobre regras de atribuição.
- Usando grupos. Para obter mais informações, consulte Gerenciamento do grupo.

Para assegurar que um usuário não tenha acesso a oportunidades vinculadas a uma conta, você deve verificar se o usuário não recebeu acesso por meio de um ou mais dos seguintes métodos:

- O usuário não está na equipe da oportunidade.
- O usuário não tem um subordinado na equipe de oportunidade.
- O usuário não foi delegado por outro com acesso a oportunidades.
- A oportunidade não está em um livro em que o usuário seja membro, ou em qualquer um dos sublivros.
- O usuário não tem acesso a registros de oportunidade a partir das configurações da função.
- O nível de acesso do tipo de registro da oportunidade relacionada à conta é definido como uma opção, exceto o seguinte: Sem acesso ou Herdar principal.

Oportunidades - Campos

Use a página Oportunidades - Edição para adicionar uma oportunidade ou atualizar detalhes de uma oportunidade existente. A página Oportunidades - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma oportunidade.

DICA: também é possível editar informações sobre oportunidade na página Oportunidades - Lista e na página Detalhe da oportunidade. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

CUIDADO: as informações que você insere para oportunidades podem afetar as previsões da receita da sua empresa.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Principais informações sobre oportunidade	
Oportunidade - Nome	Nome dessa oportunidade.
Conta	Conta vinculada a essa oportunidade.
Oportunidade pai	A oportunidade pai que está vinculada a esta oportunidade.
Estágio de vendas	<p>Estágios no processo de vendas, como Lead qualificado, Construindo a visão, Lista abreviada, Selecionado, Negociação, Fechada/ganha ou Fechada/perdida.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Quando o estágio de vendas muda, o valor no campo Porcentagem da probabilidade é atualizado automaticamente para o valor de probabilidade padrão para o novo estágio de vendas, a menos que você use o recurso Atualização em massa para alterar o estágio de vendas. Se você usar o recurso Atualização em massa para alterar o valor no campo Estágio de vendas em um ou mais registros, o valor no campo Porcentagem da probabilidade nos registros não será atualizado para a porcentagem da probabilidade padrão para o novo estágio de vendas.</p>
Próxima etapa	Próxima ação que precisa ser concluída para essa oportunidade.
Receita	<p>O valor da receita para a oportunidade. O valor padrão é zero. Esse valor afeta as previsões da receita da oportunidade.</p> <p>OBSERVAÇÃO: qualquer valor padrão ou padrão posterior especificado para esse campo será ignorado.</p>
Data de fechamento	A data esperada de fechamento da oportunidade. Por padrão, a data de fechamento é definida para a mesma data do campo Data de criação. Se a oportunidade for fechada em uma data diferente, você deverá modificar o campo Data de fechamento, pois essa data é usada na geração de previsões.
Previsão	Se a caixa de seleção for marcada, ela indicará que a oportunidade deve ser incluída no cálculo da receita de previsão.
Informações detalhadas sobre vendas	

Campo	Descrição
Status	Status dessa oportunidade, como Pendente, Perdido ou Ganho.
Prioridade	Nível de prioridade dessa oportunidade, como Alto, Médio e Baixo.
Origem do lead	Categoria da origem principal, como Publicidade, Mala direta, E-mail, Evento - Seminário, Evento - Feira comercial, Evento - Outros, Lista - Comprado, Lista - Alugado, Parceiro, Indicação - funcionário, Indicação - externa, Site ou Outros.
Campanha de origem	A campanha que gerou a oportunidade. Se a oportunidade foi criada por meio do processo de conversão de leads, esse campo será preenchido automaticamente a partir do campo Campanha no registro do lead. Se a oportunidade foi criada por um usuário, este poderá inserir as informações nesse campo.
% de probabilidade	<p>Uma porcentagem que reflete a confiança que você tem de que o lead fechará com a receita especificada na data de fechamento especificada. O campo Porcentagem da probabilidade se baseia no valor da probabilidade padrão para o estágio de vendas selecionado.</p> <p>Você poderá alterar o valor no campo Porcentagem da probabilidade, se necessário, para melhor refletir sua oportunidade particular enquanto ela estiver nesse estágio de vendas. No entanto, quando você seleciona um novo estágio de vendas para a oportunidade, o valor no campo Porcentagem da probabilidade é atualizado automaticamente para o valor da probabilidade padrão do novo estágio de vendas.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Se você usar o recurso Atualização em massa para alterar o valor no campo Estágio de vendas em um ou mais registros de oportunidade, o valor no campo Porcentagem da probabilidade nos registros não será atualizado para a porcentagem da probabilidade padrão para o novo estágio de vendas. Se quiser que a porcentagem da probabilidade nas oportunidades seja alterada quando o estágio de vendas for atualizado, você deverá atualizar o estágio de vendas em cada registro individualmente ou em todos os serviços Web.</p>
Receita esperada	Um valor de moeda que é calculado com base no campo Receita multiplicado pelo valor no campo Porcentagem da probabilidade. Uma porcentagem inferior no campo Probabilidade reduz o valor esperado que é incluído na sua previsão de receita.
Motivo do ganho/perda	Motivo para que a oportunidade esteja ganhando ou perdendo, como Base instalada, Preço, Relacionamento, Registro de controle, Nenhum projeto atual, Sem orçamento, Não qualificado, Perdido para concorrência, Perdido sem decisão ou Outros.
Informações adicionais	

Campo	Descrição
Proprietário	<p>O proprietário do registro da oportunidade.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas de Relatórios e do Pannel.</p> <p>Você pode compartilhar registros de oportunidade com outros usuários por meio das páginas Equipe da oportunidade ou Equipe da conta. Para obter informações sobre como compartilhar registros com outros usuários, consulte Compartilhando registros (equipes) (na página 99).</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>
Reatribuir oportunidade	<p>Indica que a oportunidade deve ser reatribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado as regras de atribuição da oportunidade, a seleção desse campo acionará o gerente de atribuições em Oracle CRM On Demand para processar a oportunidade novamente e atribuí-la de acordo com as regras. O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p> <p>OBSERVAÇÃO: o tempo de processamento para reatribuir registros pode variar de acordo com a complexidade das regras de atribuição da sua empresa, o número dos registros a serem reatribuídos e a carga do sistema atual. No caso de oportunidades, o tempo de processamento também é afetado pelo número de membros da equipe de oportunidade e pelo número de contas e contatos associados ao registro. O nome do proprietário será alterado quando o registro for reatribuído.</p>
Descrição	<p>Informações adicionais sobre a oportunidade. Por exemplo, inclua o interesse no produto (500 peças) e a conta (Acme Corp.) na descrição da oportunidade. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.</p>

Previsões

Use as páginas Previsão para revisar, ajustar e enviar previsões. Uma *previsão* é uma captura salva de receitas esperadas ao longo do tempo. O Oracle CRM On Demand calcula previsões para cada trimestre e divide essas informações por mês fiscal.

As previsões no Oracle CRM On Demand automatizam um processo que muitas vezes é manual e às vezes impreciso. As previsões ajudam as empresas a desenvolver estratégias de vendas. Elas também ajudam as empresas a identificar necessidades comerciais futuras fornecendo aos gerentes informações precisas e atualizadas sobre vendas esperadas e o progresso trimestral em direção aos alvos das vendas. Os representantes de vendas individuais não precisam compilar estatísticas. Em vez disso, eles decidem quando incluir um registro em suas previsões. O restante do processo é automático.

A empresa pode basear as previsões em qualquer um dos seguintes itens:

- Receita da oportunidade
- Receita do produto da oportunidade e quantidades vinculadas às oportunidades
- Receita da conta
- Receita do contato

As capturas de previsão salvam as informações de oportunidade, produto e receita previstos e os totais da previsão ajustada, de modo que você e seus gerentes podem revisar e avaliar as tendências de previsão. Além disso, você pode exibir previsões salvas para examinar o histórico de oportunidades nas quais a equipe está trabalhando atualmente.

A empresa pode configurar previsões para serem executadas semanal ou mensalmente. No início do dia especificado (isto é, a um minuto depois da meia-noite no fuso horário da instalação do host), o Oracle CRM On Demand gera automaticamente a previsão e exibe um alerta na Minha página inicial. Após receber esse alerta, você poderá revisar a previsão para analisar o pipeline recém-calculado, a previsão e a receita fechada em relação às informações de cota.

Um hora antes da próxima geração de previsão agendada, a previsão atual é automaticamente arquivada, impedindo que ela seja editada.

Trabalhando com a Página inicial de previsão

A Página inicial de previsão é o ponto inicial para gerenciar previsões. Essa página lista informações resumidas sobre a previsão que são relevantes para você.

É possível limitar os registros listados na Página inicial de previsão usando dois métodos diferentes:

- Localize previsões específicas clicando no cabeçalho de uma coluna para classificar os registros com base nessa coluna e depois clicando em uma letra na barra Alfa para mostrar somente os registros que começam com essa letra. Você também pode digitar caracteres no campo de texto e clicar em Ir para encontrar os registros que começam com esses caracteres. Clique no link Tudo para mostrar toda a lista de previsões.

- Número de registros exibidos. Ajuste o valor nesse campo para mostrar um número maior ou menor de registros na lista resumida.

A Página inicial de previsão lista suas previsões de acordo com a data na qual elas foram criadas, com as previsões mais recentes listadas primeiro. Ela também fornece um resumo de informações importantes:

- O status é o estado atual da previsão. As previsões concluídas com sucesso terão um status de Ativo. Uma previsão com um status de Enviado indica que a previsão está pronta para a revisão do gerenciamento.
- A receita do pipeline é a receita combinada de todos os seus registros, independentemente da configuração da caixa de seleção Previsão ou do estágio de vendas nos registros individuais. A receita do pipeline não é aplicável às previsões de receita da conta ou do contato.
- A receita de previsão é igual à receita total de todos os registros que tem a caixa de seleção Previsão marcada.
- A receita fechada é igual à receita total de todas as receitas de oportunidade ou produto com um valor de estágio de vendas de Fechado/ganho. Para receitas de conta e contato, o valor de campo do status de Fechado inclui o registro no cálculo da receita fechada. A receita fechada é reconhecida pelo valor da receita que pertence ao período de previsão, que é baseado nas datas de início e fechamento do registro.

Gerenciando previsões

Para gerenciar previsões, execute as seguintes tarefas:

- [Revisando previsões](#) (na página 266)
- [Atualizando previsões](#) (na página 268)
- [Exibindo e editando uma previsão usando uma moeda diferente](#) (na página 269)
- [Exibindo o histórico de previsões](#) (na página 270)
- [Enviando previsões](#) (na página 270)
- [Cancelando o envio de previsões](#) (na página 271)
- [Gerenciando cotas](#) (na página 271)
- [Gerenciando das previsões da sua equipe](#) (na página 273)

OBSERVAÇÃO: a previsão depende das funções de usuário e hierarquias de relatório. Para criar previsões com sucesso, todos os usuários que tenham uma função designada como um função de previsão devem ter um status Ativo no registro de usuário, além de ter um gerente especificado no registro de usuário. O gerente é especificado no campo Superior hierárquico ou no campo Superior hierárquico (apelido), aquele que estiver presente no layout de página do usuário.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de previsão](#) (na página 275)
- [Trabalhando com a Página inicial de previsão](#) (na página 264)
- Configurando usuários
- Configurando cotas de vendas de usuários
- [Relatórios](#) (na página 775)

Revisando previsões

As previsões são geradas de forma automática semanalmente ou mensalmente, de acordo com o processo de negócios da empresa. Cada vez que uma nova previsão é gerada você recebe um alerta na Minha página inicial. Depois que você receber a notificação, revise a previsão. Ao revisar sua previsão, os meses de resumo da previsão se ajustam à definição do calendário fiscal da empresa. Se você estiver usando um calendário fiscal, como 4-4-5, 5-4-4 ou calendários fiscais personalizados, os períodos de previsão da empresa talvez não correspondam necessariamente a um calendário gregoriano. Portanto, se uma Oportunidade cair no mês de junho do calendário, isso não significa que ela será prevista como parte do mês fiscal de junho. Para obter mais informações sobre calendários fiscais, consulte Sobre Calendários fiscais.

OBSERVAÇÃO: ao usar os calendários fiscais, os períodos de previsão são baseados nos anos e meses fiscais definidos pelo administrador da sua empresa.

Para revisar previsões

- 1 Clique na guia Previsões.

A Página inicial de previsão mostra as informações resumidas da previsão que inclui Status, Pipeline e Receita fechada. Você pode classificar o resumo da previsão por status, data da previsão ou proprietário (somente gerentes). O pipeline não se aplica às previsões de receita da conta ou do contato.

- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão para a previsão que deseja revisar.
- 3 Na página Detalhes da previsão, revise as informações nas seguintes seções:
 - **Resumo da previsão.** Essa seção resume previsões por trimestre e mês fiscal. A lista Resumo da previsão fornece informações sobre Cota, Receita fechada, % de cota, Valor previsto, Melhor caso, Pipeline e Receita esperada. É possível classificar a lista resumida por mês.

Resumo da equipe por mês. Essa seção mostra uma lista de previsões para cada membro da equipe. Se for um gerente, você verá a previsão Mês, % de cota, Valor previsto, Receita fechada, Melhor caso, Pipeline e Data da última atualização pelo Apelido do proprietário (membro da equipe). Se fizer drill-down na linha de um membro da equipe específico dentro do Resumo da equipe, a página de detalhes da previsão correspondente do usuário selecionado aparecerá. Nessa página, você vê o resumo de previsão individual do membro da equipe e a receita prevista na seção Minhas oportunidades, Minhas receitas ou Meus produtos.

OBSERVAÇÃO: para tipos de previsão de receita da conta e do contato, as seções de resumo não incluem Pipeline, Melhor caso nem Receita esperada.

- **Resumo de produção da equipe.** (Somente tipo de previsão Produto da oportunidade) Essa seção mostra uma lista de produtos previstos para cada membro da equipe. Se for um gerente, você verá Quantidade fechada, Quantidade prevista, Quantidade do pipeline, Receita fechada e Receita esperada por Apelido do Proprietário (membro da equipe) e produto. Se você fizer drill-down na linha de um membro da equipe específico dentro do Resumo de produção da equipe, será exibida a página de detalhes da previsão correspondente do usuário selecionado. Aqui você verá o Resumo da previsão individual e as quantidades previstas por produto na seção Meus produtos.

OBSERVAÇÃO: a página Previsão detalhada mostra somente cinco registros da sua equipe. Para exibir toda a lista de registros, clique em Exibir lista completa na seção Resumo da equipe por mês.

- **Minhas oportunidades.** Se estiver usando o tipo de previsão Receita da oportunidade, essa seção aparecerá como parte da sua previsão detalhada. Essa seção lista oportunidades atuais e indica se a oportunidade foi prevista. Ela também mostra a Data de fechamento, o Nome da conta, o Valor da receita, o Estágio de vendas atual e a Próxima etapa, se especificado, para cada oportunidade.
- **Minhas receitas.** Se estiver usando o tipo de previsão Produto da oportunidade, Conta ou Receita do contato, essa seção aparecerá como parte da sua previsão detalhada. Essa seção lista receitas atuais e indica se o registro de receita foi previsto pelo proprietário (indicador de previsão selecionado). Ela também mostra a data de Início e Fechamento, o Nome do produto, o Valor da receita e o Nome da conta para cada registros de receita que você insere.

Colunas adicionais podem ser exibidas na seção Minhas receitas, dependendo do tipo de receita que está sendo previsto.

Para previsões de receita do produto da oportunidade, as seguintes colunas são exibidas:

- Nome da oportunidade
- Estágio de vendas

Para previsões de receita da conta e do contato, as seguintes colunas são exibidas:

- Categoria do produto
- Status
- Nome do contato

- **Meus produtos.** Se estiver usando o tipo de previsão Produto da oportunidade, essa seção aparecerá como parte da sua previsão detalhada. Uma linha para cada produto previsto é listada juntamente com a categoria do produto, quantidade fechada, quantidade prevista, quantidade do pipeline, receita fechada e receita esperada correspondentes. Esses valores são a soma de todas as oportunidades previstas para a previsão do usuário selecionado. Para ver as oportunidades previstas associadas a um produto específico, clique no nome do produto.

OBSERVAÇÃO: se estiver usando o tipo de previsão Produto da oportunidade, você também poderá exibir todas as oportunidades previstas em uma categoria de produto específica clicando no campo Categoria do produto.

É possível especificar o tipo de previsão que foi usado em uma previsão e que foi baseada no campo Tipo na seção Informações sobre a previsão.

Exibindo e editando previsões usando uma moeda diferente

O recurso de conversão de moeda Exibir em permite especificar em qual moeda você deseja exibir sua previsão. Para obter mais informações sobre como exibir e editar previsões em diferentes moedas, consulte [Exibindo e editando uma previsão usando uma moeda diferente](#) (na página 269).

Atualizando previsões

As previsões são capturas de dados de receita para períodos específicos. Se um registro de oportunidade ou receita for atualizado, você poderá atualizar alguns valores da sua previsão enviada atual a fim de garantir que ela reflita as informações mais atualizadas. Você também pode ajustar esses registros na seção Resumo da previsão para refletir mais precisamente a receita que será gerada.

Atualizar os valores do registro que contribuem para os valores da previsão e, em seguida, recalculer os totais da previsão, proporciona uma previsão mais consistente. As atualizações dos campos Receita, Data de fechamento, Estágio de vendas, Probabilidade, Previsão, Quantidade ou Status podem afetar sua previsão.

Para atualizar valores de registro e atualizar valores da previsão

- 1 Clique na guia Previsões.

A Página inicial de previsão lista suas previsões de acordo com a data na qual foram criadas, com as previsões mais recentes listadas primeiro.

- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão para a previsão que deseja atualizar.
- 3 Na seção Minhas oportunidades, Minhas receitas ou Meus produtos da página Previsão detalhada, clique no link Nome da oportunidade, Data de início/fechamento ou Produto do registro que deseja modificar.
- 4 Na Página de detalhes, clique em Editar.
- 5 Na página Editar, atualize os valores apropriados para o registro de oportunidade ou receita e clique em Salvar.
- 6 Navegue de volta para a página Previsão detalhada e clique no link Atualizar na linha do registro.
- 7 Na página Previsão detalhada, clique em Consolidar.

Os totais de resumo da previsão são atualizados com base nos registros de oportunidade e receita que você modificou.

OBSERVAÇÃO: para capturar as atualizações feitas nos registros de oportunidade ou receita no resumo da previsão, clique em Consolidar.

Quando você clica em Consolidar, os ajustes anteriores nos totais do resumo da previsão são substituídos pelos novos valores trazidos dos registros de oportunidade ou receita; portanto, após atualizar seus registros, talvez seja conveniente ajustar o resumo da previsão para refletir suas expectativas de venda de modo mais preciso.

Ajustando totais de precisão

Os gerentes e representantes de vendas podem fazer ajustes de alto nível por mês em suas respectivas receitas previstas atuais a fim de garantir que a previsão gerada automaticamente reflita os valores com base na avaliação profissional. Você pode ajustar os seguintes campos de resumo da previsão:

- Previsão
- Melhor caso

OBSERVAÇÃO: somente o proprietário da previsão pode ajustar os totais da previsão.

Para ajustar totais a previsão

- 1 Clique na guia Previsões.
- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão para o registro de previsão que deseja ajustar.
- 3 Na seção Resumo da previsão, clique em Editar.
- 4 Na página Previsão - Edição, digite os valores de receita ajustados nos campos Previsão ou Melhor caso.
- 5 Clique em Atualizar totais para verificar seus valores ajustados e clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: a receita do melhor caso não se aplica às previsões de receita da conta ou do contato.

Exibindo e editando uma previsão usando uma moeda diferente

O recurso de conversão da moeda de exibição permite especificar em qual moeda a previsão deve ser exibida. Por padrão, a previsão será exibida na moeda nativa (a moeda padrão selecionada no perfil de usuário ou a moeda padrão da empresa). Você também poderá editar previsões na moeda selecionada se você estiver gerenciando oportunidades em várias zonas econômicas.

Se a previsão for editada durante a exibição em euro (EUR), o usuário poderá informar valores de previsão em euro. Quando for salva, a previsão editada será convertida e salva na moeda padrão da empresa.

Para exibir uma previsão usando uma moeda diferente

- 1 Clique na guia Previsões.
- 2 Em Previsão - Página inicial, clique no link Data da previsão que você deseja revisar.

- 3 Na página Detalhes da previsão, selecione a moeda na lista Exibir em na barra de título Resumo da previsão.

O valor da moeda de exibição mostra a moeda do perfil de usuário por padrão. Se a moeda do perfil de usuário não for definida, o seletor Exibir em mostrará a moeda da empresa por padrão. Todas as moedas ativas da empresa estão disponíveis para seleção.

Quando você seleciona uma moeda de exibição, os valores de previsão são convertidos da moeda de previsão armazenada (moeda da empresa) na moeda de exibição selecionada, usando as taxas de câmbio válidas para a data da previsão.

Se você fizer drill-down em um registro de previsão ou selecionar uma moeda de exibição sem uma taxa de câmbio válida definida para a data da previsão, a previsão será exibida na moeda padrão da empresa, e uma mensagem de aviso será mostrada.

Exibindo o histórico de previsões

Você pode exibir um histórico de previsões para determinar tendências ao longo do tempo.

Para exibir seu histórico de previsões

- 1 Clique na guia Previsão.
- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no cabeçalho da coluna pela qual deseja classificar os registros.
- 3 Revise as tendências ao longo do tempo para previsão, pipeline e receita fechada.

Enviando previsões

A última etapa na criação de uma previsão é enviá-la ao seu gerente para revisão. Quando a previsão reflete os valores que você deseja incluir nas previsões da empresa, envie a previsão.

OBSERVAÇÃO: os gerentes podem enviar previsões a seus subordinados diretos. Essa opção deve ser selecionada quando você configura sua definição de previsão. Se essa opção não for selecionada, os gerentes não poderão enviar as previsões até que todos os seus subordinados diretos enviem suas previsões.

As previsões enviadas não podem ser editadas. Se precisar ajustar uma previsão enviada, seu gerente ou administrador deverá primeiro desbloquear (cancelar o envio) do registro. Para obter mais informações, consulte [Cancelando o envio de previsões](#) (na página 271).

Para enviar sua previsão

- 1 Clique na guia Previsões.
- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão para o registro de previsão que deseja enviar.
- 3 Na página Previsão detalhada, clique em Enviar previsão na barra de título Resumo da previsão.

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter as informações relacionadas:

- [Cancelando o envio de previsões](#) (na página 271)
- Configurando a definição de previsão

Cancelando o envio de previsões

Para que um proprietário de previsão atualize uma previsão enviada, um gerente ou administrador deve primeiro desbloquear (cancelar o envio) do registro.

Para cancelar o envio de uma previsão

- 1 Clique na guia Previsões.
- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão para o registro de previsão que deseja desbloquear.
- 3 Na página Previsão detalhada, clique em Cancelar envio da previsão.

Essa ação desbloqueia a previsão, permitindo que subordinados diretos atualizem e ajustem suas previsões e, em seguida, enviem as previsões.

OBSERVAÇÃO: clicar em **Cancelar envio da previsão** define o status da previsão para **Ativo**.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Enviando previsões](#) (na página 270)
- Configurando a definição de previsão

Gerenciando cotas

Se o administrador da empresa não for responsável por definir suas cotas, você poderá criar e atualizar cotas para períodos durante o ano todo usando a página Editar cota. Isso permite comparar e ajustar suas cotas em relação às previsões. Você também pode revisar o histórico da meta de cota para cada período, em cada ano.

Depois que uma cota é criada, os valores da cota mensal são automaticamente refletidos na previsão depois que esta é gerada. Todas as cotas ativas são adicionadas juntas para o mês e os totais são exibidos na previsão. Se não desejar que uma cota seja incluída na sua previsão, defina o campo Status como Inativo até que você esteja pronto para controlar a cota.

Para gerenciar sua cota

- 1 Em qualquer página, clique no link Minha configuração para parte direita superior.

- 2 Em Informações pessoais - Página inicial, clique no link Perfil pessoal na seção Perfil pessoal.
- 3 Na página Perfil pessoal, clique no link Meu perfil na seção Informações pessoais.
Meu perfil permite definir cotas e grupos de compartilhamento, bem como alterar a moeda, o idioma e o fuso horário.
- 4 Em Informações pessoais - Detalhes, role para baixo até a seção Cotas e clique em Nova cota.
As cotas existentes aparecem na lista Cotas e podem ser classificadas por ano, nome e status. Se desejar modificar uma cota listada, selecione Editar no menu do nível do registro de cota que deseja editar. Para remover uma cota da lista, selecione Excluir no menu do nível do registro de cota que deseja excluir.
- 5 Na página Editar cota, preencha os campos obrigatórios para a nova cota:
 - a Selecione o ano do calendário no qual cota terá início.
OBSERVAÇÃO: o ano que você seleciona nessa página é o ano do calendário, não o ano fiscal. O ano fiscal pode ser diferente do ano do calendário. Por exemplo, o ano fiscal da sua empresa pode começar em 1º de abril e terminar em 31 de março (no ano do calendário seguinte).
 - b Certifique-se de que o Status seja Ativo.
 - c Informe um nome para a cota.
- 6 Insira informações da cota para cada mês. (Os campos de cota mensal começam com o primeiro mês do ano fiscal da sua empresa.)
- 7 Salve a cota.

Para distribuir um valor total de cota igualmente entre os meses do ano

- 1 Em Informações pessoais - Detalhes, role para baixo até a seção Cotas e clique em Nova cota.
- 2 Na página Editar cota, insira as informações necessárias, verificando se o Status da cota está como Ativo.
- 3 Em um dos campos de mês, informe o valor da cota total para o ano e clique em Soma.
O valor aparece no campo Cota total.
- 4 Clique em Distribuir.
O valor total é distribuído igualmente entre os 12 meses do ano, e o valor distribuído aparece nos campos associados a cada mês.
- 5 Salve a cota.
A cota aparece na lista Cotas.

Gerenciando das previsões da sua equipe

Se você for um gerente, será possível:

- Revisar e ajustar previsões da sua equipe
- Exibir todas as oportunidades possuídas pela sua equipe
- Cancelar o envio de uma previsão para que um membro da equipe possa ajustá-la

Sua equipe consiste em todos os funcionários associados a funções que se subordinam a você. Essa hierarquia de função é configurada em Administração de usuários. Para obter mais informações, consulte Configurando usuários.

Para revisar previsões e oportunidades para sua equipe

- 1 Clique na guia Previsões.
- 2 Na seção Página inicial de previsão, clique no link Data da previsão no registro de previsão.
A página Previsão detalhada mostra um resumo dos totais da sua equipe, os totais de cada membro da equipe por mês e a data em que a previsão foi atualizada pela última vez.
- 3 Na página Previsão detalhada, clique no link Apelido do proprietário do membro da equipe cuja previsão você deseja exibir.

DICA: se desejar exibir os resumos da previsão de todos os membros da equipe, clique no link Exibir lista completa.

A página Previsão detalhada do membro da equipe é exibida. Nessa página, você pode exibir os totais de previsão do membro da equipe e todas as oportunidades previstas do indivíduo, mas como os detalhes são somente leitura, não é possível editá-los.

Página Previsão detalhada

A página Previsão detalhada exibe informações sobre a previsão do participante da previsão selecionado. Essa página mostra o resumo da previsão, que lista valores de receita projetada por mês fiscal, o alcance correspondente da porcentagem e cota do usuário, bem como uma lista de oportunidades, receitas ou produtos previstos do indivíduo.

Os gerentes também podem ver o resumo de suas equipes por mês. Como consequência, eles podem ver seus próprios registros previstos detalhados e os registros resumidos de seus subordinados diretos para o período previsto.

Os meses fiscais são indicados por seus nomes padrão nas seções Resumo da previsão e Resumo da equipe. No entanto, a duração do mês é baseada na definição do calendário fiscal da sua empresa. Por exemplo, o mês de outubro pode começar no dia 15 e terminar em 14 de novembro.

A tabela a seguir descreve as tarefas que podem ser realizadas na página Previsão detalhada.

Para executar esta tarefa	Siga estas etapas
---------------------------	-------------------

Para executar esta tarefa	Siga estas etapas
Alterar a moeda de uma previsão exibida	Na barra de título Resumo da previsão, clique em Exibir em e selecione a moeda.
Mostrar todos os resumos de previsão da sua equipe	<p>Clique em Exibir lista completa na seção Resumo da equipe por mês. Essa seção estará disponível somente se você for um usuário do nível de gerência.</p> <p>Nessa seção, um item de linha é listado para cada membro da equipe por mês fiscal.</p>
Mostrar todos os resumos de produção da sua equipe	<p>Clique no link Exibir lista completa na seção Resumo de produção da equipe. Essa seção estará disponível somente se você for um usuário do nível de gerência e estiver usando o tipo Previsão de quantidade de produto.</p> <p>Nessa seção, um item de linha é listado para cada membro da equipe por produto.</p>
Mostrar a previsão detalhada de um usuário específico	Na coluna Apelido do proprietário de uma seção de resumo da equipe, clique no nome do usuário de quem deseja ver os detalhes da previsão.
Mostrar todos os registros de oportunidade previstos para um usuário específico	<p>Clique em Exibir lista completa na seção Minhas oportunidades. Essa seção estará disponível somente se você estiver usando o tipo Previsão da oportunidade.</p> <p>Essa página lista uma linha para cada registro de receita prevista juntamente com a data de fechamento, indicador de previsão, nome da oportunidade, nome da conta, receita, estágio de vendas e próxima etapa correspondentes.</p>
Mostrar todos os registros de receita prevista para um usuário específico	<p>Clique no link Exibir lista completa na seção Minhas receitas. Essa seção estará disponível somente se você estiver usando o tipo Receita do produto, Receita da conta ou Previsão de receita do contato.</p> <p>Essa página lista uma linha para cada registro de receita prevista juntamente com as datas de início e fechamento, o indicador de previsão, o nome do produto, o nome da oportunidade, o nome da conta, a receita e o estágio de vendas correspondentes.</p>
Mostrar todos os registros de produto previsto para um usuário específico	<p>Clique em Exibir lista completa na seção Meus produtos. Essa seção estará disponível somente se você estiver usando o tipo Previsão de quantidade de produto.</p> <p>Essa página lista uma linha para cada produto previsto juntamente com a quantidade fechada, quantidade prevista, quantidade do pipeline, receita fechada e receita esperada correspondentes. Esses valores são a soma de todas as oportunidades previstas para o usuário.</p>
Mostrar todas as oportunidades previstas em uma categoria de produto	Na coluna Categoria do produto, clique na categoria para a qual deseja ver os produtos previstos. Essa página mostra os valores específicos de cada uma das oportunidades relacionadas para a categoria de produto selecionada, incluindo a data de fechamento, o

Para executar esta tarefa	Siga estas etapas
para um usuário específico	nome da oportunidade, as quantidades individuais e os valores de receita.
Mostrar todas as oportunidades previstas de um produto individual para um usuário específico	<p>Na coluna Nome do produto, clique no produto para o qual deseja ver as oportunidades previstas.</p> <p>Essa página mostra os valores específicos de cada uma das oportunidades relacionadas para o produto selecionado, incluindo a data de fechamento, o nome da oportunidade, as quantidades individuais e os valores de receita.</p>
Atualizar uma oportunidade prevista	<p>Na seção Minhas oportunidades, Minhas receitas ou Meu produto - Receitas na Previsão detalhada, clique no Nome da oportunidade para navegar até os detalhes da oportunidade.</p> <p>Ao salvar suas alterações, retorne para a previsão clicando em Voltar para Previsão detalhada e clique em Atualizar.</p> <p>Os ajustes feitos nos registros de detalhes da oportunidade não serão capturados na seção de resumo da previsão até que você clique em Consolidar.</p>
Consolidar receita prevista	<p>Na seção Resumo da previsão, clique em Consolidar.</p> <p>Clicar em Consolidar atualiza (recalcula) o total de campos com base nas suas atualizações de oportunidades.</p> <p>Todos os ajustes feitos nos valores de receita de previsão serão substituídos após o clique em Consolidar.</p>
Atualizar a previsão ou os valores de receita do melhor caso	<p>Na barra de título Resumo da previsão, clique em Editar.</p> <p>Clicar em Editar abre a página Previsão - Edição. Informe os ajustes de receita e clique em Salvar.</p>
Enviar uma previsão	<p>Na seção Resumo da previsão, clique em Enviar previsão.</p> <p>O campo Status como Enviado é atualizado, indicando a um gerente que a previsão já está pronta para revisão.</p>
Cancelar envio de uma previsão	<p>Na seção Resumo da previsão, clique em Cancelar envio da previsão.</p> <p>A previsão é desbloqueada. O status é definido como Ativo, permitindo que um usuário atualize e ajuste sua previsão e a envie. Apenas o gerente de relatório ou o administrador da empresa podem executar essa ação.</p>

Campos de previsão

Os campos relacionados à receita de previsão (cota, receita fechada, % da cota, previsão, pipeline e receita esperada) são calculados. Consulte a tabela a seguir para obter mais informações sobre os campos.

Campo	Descrição
Melhor caso	<p>(Opcional) Esse campo representa uma estimativa do melhor caso da receita que será gerada por todas as receitas de oportunidade e produto.</p> <p>Esse campo não se aplica às previsões de receita da conta ou do contato.</p>
Receita fechada	<p>Somente leitura. Esse campo é calculado. Se a empresa basear as previsões em oportunidades, a receita fechada será o total de todas as oportunidades qualificadas com um estágio de vendas fechado/ganho.</p> <p>Se a empresa basear as previsões em produtos, a receita fechada será o total de todos os registros de receita do produto qualificados durante esse período, com o estágio de vendas fechado/ganho.</p> <p>Se a empresa basear as previsões em receitas do contato ou da conta, a receita fechada será o total de todos os registros de receita qualificados com um status de Fechado.</p>
Receita esperada	<p>Somente leitura. Esse campo é uma média ponderada. O valor é calculado com base no campo Receita potencial multiplicado pelo valor no campo Probabilidade da oportunidade.</p> <p>Esse campo não se aplica às previsões de receita da conta ou do contato.</p>
Previsão	<p>O valor nesse campo é calculado quando a previsão é gerada. No entanto, você pode ajustar o valor nesse campo manualmente para ter certeza de que a previsão reflita os valores baseados na sua avaliação profissional.</p> <p>Se a caixa de seleção Previsão for marcada no registro Oportunidade, a previsão será o total de todas as oportunidades durante o período de previsão. Se a caixa de seleção Previsão for selecionada no registro Receita, a previsão será o total de todos os registros de receita durante o período de previsão.</p>
Proprietário	Indica a pessoa que possui ou é responsável por essa previsão. O Oracle CRM On Demand gera essas informações.
Última atualização	A data em que o registro de previsão do membro da equipe foi atualizado pela última vez. A data da previsão é exibida por padrão. Se um usuário realizar uma edição, uma consolidação ou um cancelamento do envio de uma previsão, o campo mostrará a data na qual o registro foi alterado. Oracle CRM On Demand gera essas informações.
Pipeline	<p>Somente leitura. Esse campo é calculado. O pipeline é o total de todos os registros de receita da oportunidade ou do produto para o período de previsão, independentemente da configuração da caixa de seleção Previsão ou do estágio de vendas nos registros individuais.</p> <p>Esse campo não se aplica às previsões de receita da conta ou do contato.</p>
Cota	Somente leitura. O destino da receita de vendas para o período de previsão. A cota pode ser configurada pelo usuário individual ou administrador. Somente cotas ativas são usadas na criação de previsões.
% de cota	Esse campo é calculado. O percentual da cota é o valor da receita fechada

Campo	Descrição
	dividido pelo valor da cota.
Status	<p>O Oracle CRM On Demand gera o status da previsão. O status da previsão pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Ativo. O Oracle CRM On Demand define esse status quando a geração da previsão estiver concluída. ■ Enviado. Oracle CRM On Demand define esse status quando você clica em Enviar previsão. O registro é bloqueado, a menos que o gerente ou administrador da empresa o desbloqueie (cancele o envio). ■ Em andamento. O Oracle CRM On Demand define esse status enquanto a previsão está sendo gerada. ■ Incompleto. Oracle CRM On Demand define esse status caso haja um erro durante a leitura, a associação ou a consolidação da receita. Uma previsão incompleta pode, às vezes, ocorrer devido a um erro do usuário, como um problema de hierarquia, ou a outros problemas relacionados aos dados. ■ Pendente. Oracle CRM On Demand define esse status caso ocorra um problema durante o processamento da previsão da empresa. Se o administrador da empresa não recebeu uma notificação por e-mail descrevendo o problema da previsão, entre em contato com o Atendimento ao cliente. ■ Arquivado. Oracle CRM On Demand define esse status 1 hora antes de executar uma nova previsão. Depois que o status for definido, a previsão se tornará somente leitura e você não poderá desbloqueá-la.

Endereços

Use as páginas Endereço para criar, atualizar e rastrear endereços compartilhados entre registros de conta, contato, concessionária e parceiro.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a função não incluir o trabalho com endereços, a guia Endereços poderá ser excluída da configuração.

Se o administrador da empresa permitir a funcionalidade do registro de endereço marcando a caixa de seleção Ativar endereços compartilhados no perfil da empresa, os endereços criados nas páginas Endereço poderão ser associados a vários registros de conta, contato, concessionária ou parceiro (funcionalidade de endereço compartilhado). As empresas que não tenham Ativar endereços compartilhados configurado não compartilham informações de endereços entre registros, e as informações de endereço em cada registro são específicas de cada registro (funcionalidade de endereço não compartilhado).

OBSERVAÇÃO: Oracle CRM On Demand oferece suporte à funcionalidade de endereço compartilhado para tipos de registro de conta, contato, concessionária e parceiro. Para outros tipos de registro contendo campos de endereço, como leads, famílias, pedidos etc., Oracle CRM On Demand só oferece suporte à funcionalidade de endereço não compartilhado.

Características da funcionalidade de endereço compartilhado

Algumas características da funcionalidade de endereço compartilhado quando configurada para uma empresa são as seguintes:

- Os registros de conta, contato, concessionária e parceiro podem compartilhar e reutilizar um registro de endereço detalhado comum.
- Os endereços têm relacionamentos muitos para muitos. Ou seja, as contas podem ter vários endereços (por exemplo, hospitais podem ter vários edifícios com endereços exclusivos) e os contatos podem ter vários endereços (por exemplo, um médico pode ter um endereço de endereço, um endereço de clínica e um endereço de escritório particular). Vários registros podem usar cada endereço (por exemplo, mais de um médico pode trabalhar em cada endereço) e várias contas podem usar cada endereço (por exemplo, várias clínicas podem compartilhar o mesmo edifício em um determinado endereço).
- Usando uma pesquisa simples, você pode procurar todos os registros de endereço que compartilham um CEP ou código postal, uma cidade, uma província, um estado ou um endereço (campo Linha de endereço 1). Com a pesquisa avançada, você pode encontrar todos os tipos de registro (contas, contatos, concessionárias e parceiros) correspondentes a palavras-chave do usuário, como a cidade, o estado, o CEP ou o código postal. Você pode procurar endereços compartilhados, além de confirmar quais contatos, contas, concessionárias ou parceiros estão usando um endereço específico. No entanto, você não pode pesquisar tipos de registro para encontrar todas as contas, os contatos, as concessionárias ou os parceiros que usam um endereço compartilhado específico.
- Os endereços são tratados como entidades independentes que podem ser importadas para Oracle CRM On Demand a partir de um conjunto de endereços externo. Isso é útil quando se usa um sistema de terceiros para qualidade de dados e validação de endereço (para garantir que as convenções de endereço corretas sejam usadas e não existam erros tipográficos ou duplicações).
- Os endereços não têm afiliações de território. As afiliações de território só são definidas no relacionamento com registros de conta, contato, concessionária ou parceiro.
- Os endereços não têm o livro ativado. A segmentação do livro só é definida no relacionamento com registros de conta, contato, concessionária ou parceiro.

Quais tarefas você pode realizar com registros de endereço?

Você pode criar, editar ou excluir registros de endereço na guia detalhada. Você também pode criar ou remover registros de endereço diretamente a partir de registros de conta, contato, concessionária ou parceiro, ou adicionar registros de endereço existentes a registros de conta, contato, concessionária ou parceiro. Além disso, você pode editar determinados campos no registro de endereço compartilhado (como a lista de opções Tipo de endereço ou as configurações de Principal, Cobrança e Envio) dentro dos registros de conta, contato, concessionária ou parceiro. A funcionalidade de remoção retira a associação entre o endereço e o registro de conta, contato, concessionária ou parceiro, enquanto se mantém o endereço compartilhado como um registro global. As listas padrão estão disponíveis na página inicial Endereço, que os usuários podem acessar por padrão. Como um endereço compartilhado não pode ser de propriedade dos usuários, as listas têm a palavra *TODOS*, e não *MEU* incluída.

Sobre campos desnormalizados

Quando endereços de envio e cobrança estão definidos para contas, concessionárias e parceiros, além de endereços principais serem definidos para contatos, Oracle CRM On Demand armazena os campos de endereço diretamente no objeto pai. O processo é chamado de *desnormalização*. Se os campos de endereço

compartilhado forem excluídos ou atualizados, Oracle CRM On Demand propagará as alterações feitas nos registros de conta, contato, detalhe ou parceiro que estejam usando o endereço compartilhado de maneira que todos os dados do endereço sejam consistentes e a integridade dos dados seja preservada. A desnormalização também melhora a capacidade de pesquisa.

Qual é o efeito da propagação dos campos desnormalizados?

Como a propagação das alterações feitas em campos nos registros de conta, contato, concessionária e parceiro, as atualizações feitas nos endereços poderão demorar vários minutos para serem processados pelo serviço de negócios de propagação do Oracle CRM On Demand. Além disso, se um endereço compartilhado detalhado for excluído, um atraso semelhante poderá ocorrer quando o serviço de negócios de propagação do Oracle CRM On Demand estiver removendo valores de endereço nos campos desnormalizados. Se ocorrer um tempo limite ou um erro, o serviço de negócios de propagação do Oracle CRM On Demand tentará repropagar as alterações feitas à meia noite, todos os dias. Se a propagação não ocorrer, o administrador da empresa poderá precisar aplicar manualmente as alterações ou entrar em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care para obter assistência, se necessário.

Trabalhando com a página inicial Endereço

A página inicial Endereço é o ponto de partida para gerenciar endereços.

OBSERVAÇÃO: O administrador da empresa pode personalizar o layout da página inicial Endereço. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando um endereço

Você pode criar um endereço clicando no botão Novo da seção Endereços recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de endereço](#) (na página 291).

Trabalhando com listas de endereços

A seção Listas de endereços mostra um número de listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para endereços compartilhados.

Lista de endereços	Filtros
Todos os endereços	Todos os endereços, classificados por ordem alfabética usando o nome do endereço.
Endereços recém-modificados	Todos os endereços, classificados pela data de modificação.

Lista de endereços	Filtros
Endereços recém-criados	Todos os endereços, classificados pela data de criação.
Todos os endereços compartilhados validados	<p>Todos os endereços foram marcados como validados pelo cliente, classificados por ordem alfabética usando o nome do endereço.</p> <p>O processamento da validação ocorre fora de Oracle CRM On Demand e é usado por muitas empresas para padronizar dados de endereço, confirmar se os endereços existem e se eles são utilizáveis por agências oficiais, como o Serviço Portal dos Estados Unidos. Para obter informações sobre como marcar endereços como validados, consulte Marcando endereços compartilhados como validados (na página 285).</p>
Todos os endereços compartilhados não validados	Todos os endereços não marcados como validados pelo cliente, classificados por ordem alfabética usando o nome do endereço.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo endereços recém-modificados

A seção Endereços recém-modificados mostra os endereços compartilhados que você modificou mais recentemente.

Adicionando seções à página inicial Endereços

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Endereço:

- Todos os endereços
- Endereços recém-modificados
- Endereços recém-criados
- Todos os endereços compartilhados validados
- Todos os endereços compartilhados não validados

Para adicionar seções à página inicial Endereço

- 1 Na página inicial Endereço, clique em Editar layout.
- 2 Na página Layout da página inicial Endereço, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre endereços compartilhados:

- [Endereços](#)
- [Gerenciando endereços](#) (na página 281)
- [Campos de endereço](#) (na página 291)

Gerenciando endereços

Para obter informações sobre como gerenciar endereços, consulte os seguintes tópicos (que incluem procedimentos para endereços compartilhados e não compartilhados):

- [Criando novos endereços compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro](#) (na página 282)
- [Compartilhando endereços entre registros de conta, contato, concessionária e parceiro](#) (na página 284)
- [Marcando endereços compartilhados como validados](#) (na página 285)
- [Removendo endereços compartilhados de contas, contatos, concessionárias ou parceiros](#) (consulte "[Removendo endereços de contas, contatos, concessionárias ou parceiros](#)" na página 290)
- [Excluindo endereços compartilhados](#) (na página 290)
- [Criando novos endereços não compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro](#) (na página 288)
- Removendo endereços não compartilhados de contas, contatos, concessionárias ou parceiros
- [Adicionando informações de DEA a endereços de contato](#) (na página 286)

OBSERVAÇÃO: Como o recurso Endereços não faz parte da edição padrão de Oracle CRM On Demand, os endereços compartilhados não podem estar disponíveis para a empresa.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)

- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Trabalhando com registros](#) (na página 37)

Criando novos endereços compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro

Quando a funcionalidade de endereço compartilhado está configurada, você pode criar um novo registro de endereço diretamente em um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro, sem que precise ir até a guia Endereços preenchendo a seção Endereços na página Detalhe do registro caso a seção Endereços esteja configurada. Depois que você criar um registro de endereço, ele será listado na página inicial Endereço.

Antes de começar. As informações relacionadas a Endereços não são mostradas nas páginas Conta, Contato ou Detalhes do parceiro por padrão. Para permitir que você veja essas informações, o administrador da empresa deve conceder acesso às informações relacionadas a Endereços para a sua função. Em seguida, você ou o administrador da empresa deve adicionar as informações relacionadas a Endereços ao layout da página Detalhes para o tipo de registro. Para obter mais informações sobre como personalizar os layouts de página Detalhes, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730).

Para criar um novo registro de endereço compartilhado a partir de um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro, a caixa de seleção Ativar endereços compartilhados deverá estar marcada, e a caixa de seleção Validar endereços compartilhados deverá estar desmarcada no Perfil da empresa.

OBSERVAÇÃO: Quando o endereçamento compartilhado não está configurado, ou seja, a funcionalidade do endereço não compartilhado está sendo usada, você não pode criar novos endereços compartilhados a partir da seção Endereços das páginas Detalhe.

Para criar novos endereços compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro

- 1 Na página Detalhe do registro de conta, contato, concessionária ou parceiro, navegue até a seção Endereços caso ela esteja configurada.

- 2 Para criar um novo endereço compartilhado, clique em Novo.

OBSERVAÇÃO: O botão Novo só será exibido se a validação do endereço for desativada para a empresa. Se a validação do endereço estiver ativada, os novos endereços só poderão ser adicionados a partir da guia Endereços.

- 3 Informe um nome de endereço no campo Nome do endereço (por exemplo, Head Office Address).

OBSERVAÇÃO: O campo Nome do endereço é obrigatório, podendo ser usado em pesquisas. Ao passar a usar endereços compartilhados, considere o padrão de nomenclatura para os registros de endereço. Entre as recomendações está uma concatenação dos campos de endereço principais com um sufixo numérico, ou uma combinação de cidade e estado (ou província) com um ID gerado externamente. Por exemplo, se o nome do endereço for LebanonNJ38A08833, ao procurar todos os

nomes de endereço começando por LebanonNJ, você encontrará todos os endereços no bairro do Líbano que estejam no estado de Nova Jersey (NJ).

- 4 Preencha os campos na seção Informações de endereço conforme necessário.

Quando você concluir o registro Endereço, ele será listado na seção Endereço da página Detalhe. O campo Endereço exibido é uma concatenação dos campos de endereço existentes do objeto Endereço. Por exemplo, se Endereço 1 for 43 2nd St., Cidade for Newark, estado for NJ e País for U.S.A, o campo Endereço na seção Endereço será exibido como: 43 2nd St., Newark, NJ, USA. Para obter informações sobre os campos de registro Endereço, consulte [Campos de endereço](#) (na página 291).

- 5 Clique em Salvar.

- 6 Depois de salvar as informações de endereço compartilhado, realize as seguintes etapas, conforme necessário, selecionando Editar no menu no nível do registro de endereço:

- a Para contas, concessionárias ou parceiros:

- Se um endereço for usado para fins de cobrança, selecione Cobrança para o registro de endereço.
- Se um endereço for usado para fins de envio, selecione Envio para o registro de endereço.

Oracle CRM On Demand copia as informações de endereço para a seção Cobrança ou Envio, conforme apropriado.

- b Para contatos, se um endereço for um endereço de contato principal, selecione Principal para o registro de endereço.

Oracle CRM On Demand copia as informações de endereço para a seção Contato principal.

- c Para qualquer um dos tipos de registro, para selecionar o tipo de endereço, use a lista de opções Tipo de endereço.

Estes são os tipos de endereço disponíveis por padrão: Residencial, Escritório, Casa de férias, Outro, Personalização, Particular, Postal, Hospital e Clínica.

OBSERVAÇÃO: O campo é obrigatório.

- d Clique em Salvar.

Para criar novos endereços compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro (método alternativo)

- 1 Na página Detalhe de um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro, navegue até a seção Endereço de cobrança ou envio.

Na página Detalhe de um registro de contato, navegue até a seção Endereço de contato principal.

- 2 Clique no ícone Pesquisa no canto superior direito.

- 3 Na janela de pesquisa Endereço, você poderá criar um novo endereço clicando em Novo se a validação do endereço não estiver configurada para a empresa.

OBSERVAÇÃO: O botão Novo só será exibido se a validação do endereço for desativada para a empresa. Se a validação do endereço estiver ativada, os novos endereços só poderão ser adicionados a partir da guia Endereço.

OBSERVAÇÃO: Se os endereços compartilhados forem configurados para a empresa, as seções Cobrança, Envio e Endereço de contato principal das páginas Detalhe serão somente leitura.

4 Preencha os campos para o novo endereço na janela Endereço.

Quando você concluir o registro Endereço, ele será listado na seção Endereço da conta da página Detalhe. O campo Endereço exibido é uma concatenação dos campos de endereço existentes do objeto Endereço. Por exemplo, se Endereço 1 for 43 2nd St., Cidade for Newark, estado for NJ e País for U.S.A, o campo Endereço na seção Endereço será exibido como: 43 2nd St., Newark, NJ, U.S.A. Para obter informações sobre os campos de registro Endereço, consulte [Campos de endereço](#) (na página 291).

5 Salve o registro de endereço.

Na página Detalhe, Oracle CRM On Demand lista o novo endereço na seção Endereços.

Se o registro de endereço for um endereço de cobrança ou envio em um registro de conta, concessionária ou parceiro, Oracle CRM On Demand irá selecionar cobrança ou envio e preencher a seção Cobrança ou Envio no registro com as informações do novo endereço. Se o registro de endereço for um endereço de contato principal, Oracle CRM On Demand irá selecionar Principal e preencher a seção de endereço Contato no registro com as informações do novo endereço de contato.

Compartilhando endereços entre registros de conta, contato, concessionária e parceiro

Quando o endereçamento compartilhado estiver configurado para a empresa, você poderá adicionar um registro de endereço existente ou editar um endereço listado na seção Endereços de uma página Conta, Contato, Concessionária ou Detalhes de parceiros. Endereços comuns a registros de conta, contato, concessionária ou parceiro são vinculados adicionando-se o mesmo registro de endereço na página Detalhe de cada registro.

Antes de começar. As informações relacionadas a Endereços não são mostradas nas páginas Conta, Contato ou Detalhes do parceiro por padrão. Para permitir que você veja essas informações, o administrador da empresa deve conceder acesso às informações relacionadas a Endereços para a sua função. Em seguida, você ou o administrador da empresa deve adicionar as informações relacionadas a Endereços ao layout da página Detalhes para o tipo de registro. Para obter mais informações sobre como personalizar os layouts de página Detalhes, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730).

Para adicionar um registro de endereço compartilhado existente a partir de um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro, a caixa de seleção Ativar endereços compartilhados deverá estar marcada no perfil da empresa. Se a caixa de seleção Validar endereço compartilhado estiver marcada no perfil da empresa, apenas os endereços validados poderão ser adicionados ao registro no procedimento.

Para compartilhar um endereço entre registros de conta, contato, concessionária ou parceiro

- 1 Na página Detalhe do registro, navegue até a seção Endereços caso ela esteja configurada para o registro.
- 2 Na seção Endereços, clique em Adicionar.
- 3 Na janela Edição do endereço, clique no seletor de endereço ao lado do campo Endereço.

OBSERVAÇÃO: O campo Nome do endereço é somente leitura.

- 4 Na janela Pesquisa de endereço, selecione um endereço na lista de endereços validados caso a validação do endereço esteja ativada para a empresa, ou selecione um endereço na lista de endereços disponíveis caso a validação do endereço esteja desativada.

Para obter informações sobre como validar endereços consulte [Marcando endereços compartilhados como validados](#) (na página 285).

OBSERVAÇÃO: Se a validação do endereço estiver ativada para a empresa e se os endereços disponíveis não tiverem sido validados, nenhum endereço será exibido na lista de endereços para seleção.

- 5 Selecione o tipo de endereço na lista de opções Tipo de endereço.

Estes são os tipos de endereço disponíveis por padrão: Residencial, Escritório, Casa de férias, Outro, Personalização, Particular, Postal, Hospital e Clínica.

OBSERVAÇÃO: O campo é obrigatório.

- 6 Para contas, concessionárias ou parceiros, você poderá clicar em Cobrança se o endereço for usado para fins de cobrança e em Envio se o endereço for usado para fins de envio.

Oracle CRM On Demand copia as informações de endereço para a seção Cobrança ou Envio, conforme apropriado.

- 7 Para contatos, você poderá clicar em Principal se o endereço for principal.
- 8 Salve o registro.

Marcando endereços compartilhados como validados

Oracle CRM On Demand irá alterar o status de validação de um registro de endereço de Não validado para Validado se o campo Data de validação estiver definido na página Detalhe do endereço. Normalmente, os clientes usam métodos próprios, externos a Oracle CRM On Demand, para determinar se os endereços são válidos e, em seguida, os marcam como validados em Oracle CRM On Demand definindo o campo Data de validação.

Se a validação do endereço estiver configurada para uma empresa, apenas os endereços marcados como validados serão mostrados ou adicionados a listas em registros de conta e contato, e você não poderá adicionar novos endereços a contas ou contatos. No entanto, você pode adicioná-los na página inicial Endereços.

Antes de começar. Para marcar registros de Endereço como validados, você precisa do privilégio Validar endereços compartilhados. As configurações Ativar endereços compartilhados e Validar endereços

compartilhados devem ser selecionadas no perfil da empresa para definir a validação do endereço de uma empresa.

Para marcar um endereço compartilhado como validado

- 1 Na página Detalhe do endereço, clique em Editar.
- 2 Navegue até a seção Informações-chave do endereço e defina o campo Data de validação usando o seletor de data.

OBSERVAÇÃO: Você não pode definir uma data validada como uma data futura.

- 3 Salve o registro de endereço.

Oracle CRM On Demand altera o status de validação do registro de endereço de Não validado para Validado.

OBSERVAÇÃO: O campo Status de validação no registro de endereço não é exibido por padrão. O administrador da empresa deve configurá-lo.

Adicionando informações de DEA a endereços de contato

Os contatos no setor farmacêutico ou médico nos EUA usam um número DEA (Drug Enforcement Administration) para receber substâncias controladas dos fornecedores. Por exemplo, um médico pode trabalhar em vários hospitais diferentes e precisar de um número DEA diferente para cada local a fim de receber substâncias controladas ou fármacos em cada local. Conclua o procedimento a seguir para adicionar números de DEA a um registro de endereço de contato.

Antes de começar. Os campos de DEA não estão disponíveis em uma página Endereço do contato por padrão. O administrador da empresa deve personalizar a página Detalhe do endereço de contato e conceder acesso para você adicionar informações de DEA a um endereço de contato.

Sobre números de DEA

Número de DEA é uma série de números atribuídos a um profissional da saúde (como médico, dentista, veterinário) que permite ao fornecedor prescrever substâncias controladas. O número de DEA é usado para rastrear substâncias controladas. No entanto, ele costuma ser usado pelo setor farmacêutico ou médico como um número de prescrição geral, ou seja, é usado como um identificador exclusivo para qualquer pessoa que possa prescrever uma medicação. Um número de DEA válido consiste em: duas letras, seis números e um dígito verificador. A primeira letra é um código que identifica o tipo de inscrito. A segunda letra é a primeira do sobrenome do inscrito. Dos sete dígitos que se seguem, o sétimo é uma soma de verificação calculada da seguinte forma:

- Agrupe o primeiro, o terceiro e o quinto dígitos. Chame isso de SUM135.
- Agrupe o segundo, o quarto e o sexto dígitos e multiplique a soma por 2. Chame isso de DoubleSUM246.
- Adicione SUM135 e DoubleSum246. Chame isso de CHECK.
- O dígito mais à direita de CHECK é usado como o dígito verificador no número de DEA.

Por exemplo, a string de DEA XY1234563 atende aos requisitos da seguinte forma:

$$1 + 3 + 5 = 9$$

$$2 * (2 + 4 + 6) = 24$$

$$9 + 24 = 33$$

O último dígito é 3.

O tipo de inscrito (a primeira letra do número de DEA) pode ser um dos seguintes:

- A - Obsoleto (Ele pode ser usado por algumas das entidades mais antigas.)
- B - Hospital/Clínica
- C - Profissional
- D - Instituição de ensino
- E - Fabricante
- F - Distribuidor
- G - Pesquisador
- H - Laboratório de análises
- J - Importador
- K - Exportador
- L - Distribuidor reverso
- M - Profissional de nível intermediário
- N - Profissional militar
- P - Programa de tratamento de narcótico
- R - Programa de tratamento de narcótico
- S - Programa de tratamento de narcótico
- T - Programa de tratamento de narcótico
- U - Programa de tratamento de narcótico
- X - Programa de prescrição de suboxone/subutex

Para adicionar informações de DEA a um endereço de contato

- 1** Na página Detalhe do contato, navegue até a seção Endereços caso ela esteja configurada.
- 2** Na lista de endereços, selecione Editar no menu no nível do registro (caso o endereçamento compartilhado esteja configurado) ou Editar relacionamento (caso o endereçamento compartilhado não esteja configurado e você esteja configurado para acessar os registros de Endereço detalhado).
- 3** Preencha os campos de DEA, conforme descrito na tabela a seguir e, em seguida, salve o registro Endereço de contato.

Campo de DEA	Descrição
Número de DEA	Um número de DEA válido.
Data de emissão do DEA	A data quando o número de DEA foi emitido pelo Governo Federal dos Estados Unidos. Use o seletor Data para especificar a data.
Data de término do DEA	A data quando o número de DEA deixa de estar ativo ou ser válido. Use o seletor Data para especificar a data. O campo exibe a data de emissão do DEA mais três anos por padrão.
Indicador de DEA ativo	Campo somente leitura. Oracle CRM On Demand determina se o número de DEA está ativo ou inativo. Oracle CRM On Demand usa a Data de emissão do DEA, a Data de término do DEA e a data atual para determinar o status.
Programações aceitáveis	Um campo de texto longo no qual você pode informar valores separados por vírgula para programações aceitáveis; por exemplo, Programação 1, Programação 2, Programação 3 e assim por diante. OBSERVAÇÃO: O campo não afeta nenhum processamento de Oracle CRM On Demand.

Criando novos endereços não compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro

Para criar um novo endereço não compartilhado em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro, preencha os campos na seção Endereços da página Detalhe do registro.

Antes de começar. As informações relacionadas a Endereços não são mostradas nas páginas Conta, Contato ou Detalhes do parceiro por padrão. Para permitir que você veja essas informações, o administrador da empresa deve conceder acesso às informações relacionadas a Endereços para a sua função. Em seguida, você ou o administrador da empresa deve adicionar as informações relacionadas a Endereços ao layout da página Detalhes para o tipo de registro. Para obter mais informações sobre como personalizar os layouts de página Detalhes, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730).

Para criar um novo registro de endereço não compartilhado existente em um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro, a configuração Ativar endereços compartilhados deve estar desmarcada no perfil da empresa.

Para criar um novo endereço não compartilhado em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro

- 1 Na página Detalhe da conta, do contato, da concessionária ou do parceiro, navegue até a seção Endereços caso ela esteja configurada.
- 2 Para adicionar um novo endereço não compartilhado, clique em Novo.
- 3 Na página Editar endereço, selecione o país aplicável para o endereço na lista de opções País e preencha os campos de endereço restantes para o registro.

OBSERVAÇÃO: Oracle CRM On Demand ajusta os campos de endereço para seguir as convenções de endereçamento do país. Para obter mais informações sobre como mapear as convenções de endereço, consulte [Sobre países e mapeamento de endereços](#).

- 4 Salve o endereço na seção Endereços.

Para criar um novo endereço de cobrança ou envio não compartilhado em registros de conta, concessionária ou parceiro

- 1 Na página Detalhe da conta, da concessionária ou do parceiro, navegue até as seções Cobrança ou Envio em Informações adicionais.
- 2 Clique no ícone de edição no canto superior direito para editar os campos de endereço não compartilhados de cobrança ou envio.
- 3 Selecione o país aplicável para o endereço na lista de opções País e preencha os campos de endereço restantes de cobrança ou envio para o registro.

OBSERVAÇÃO: Oracle CRM On Demand ajusta os campos de endereço para seguir as convenções de endereçamento do país. Para obter mais informações sobre como mapear as convenções de endereço, consulte [Sobre países e mapeamento de endereços](#).

- 4 Salve o endereço de cobrança ou envio.

O endereço de cobrança ou envio está listado na seção de informações relacionadas Endereços para o registro, com a configuração de cobrança ou envio, conforme aplicável.

Para criar um novo endereço principal não compartilhado em registros de contato

- 1 Na página Detalhe do contato, navegue até a seção Contato em Informações adicionais.
- 2 Clique no ícone de edição no canto superior direito para editar os campos de endereço não compartilhados de contato.
- 3 Selecione o país aplicável para o endereço na lista de opções País e preencha os campos de endereço restantes de contato para o registro.

OBSERVAÇÃO: Oracle CRM On Demand ajusta os campos de endereço para seguir as convenções de endereçamento do país. Para obter mais informações sobre como mapear as convenções de endereço, consulte [Sobre países e mapeamento de endereços](#).

4 Salve o endereço de contato.

O endereço de contato está listado na seção de informações relacionadas Endereços para o registro, com a configuração Principal selecionada.

Removendo endereços de contas, contatos, concessionárias ou parceiros

Para remover um registro de endereço de contas, contatos, concessionárias ou parceiros, realize o procedimento a seguir.

Para remover um endereço de um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro

1 Na página Detalhe do registro, navegue até a seção Endereços caso ela esteja configurada para o registro.

2 Na seção Endereços, clique em Remover no menu no nível do registro do endereço.

Se o endereço for compartilhado, Oracle CRM On Demand removerá o endereço da página Detalhe para o registro, ou seja, ele remove a associação entre o endereço e o registro pai. No entanto, o registro de endereço não é excluído e continua existindo. Para obter informações sobre como excluir um endereço compartilhado, consulte [Excluindo endereços compartilhados](#) (na página 290).

Se o endereço não for compartilhado, Oracle CRM On Demand excluirá o endereço da página Detalhe para o registro.

Excluindo endereços compartilhados

Ao excluir um registro de endereço compartilhado detalhado, Oracle CRM On Demand remove todos os campos desnormalizados para os registros de conta, contato, concessionária ou parceiro associados.

Exemplo da remoção de campos desnormalizados durante a exclusão de um endereço compartilhado

Considere o exemplo a seguir, no qual o endereço compartilhado detalhado é 550 Walnut Lane, Swarthmore PA 19050, USA. Duas contas e oito contatos estão usando esse endereço compartilhado. Uma conta tem o endereço listado como o endereço de cobrança, e a outra conta o tem listado como o endereço de envio. Cinco dos oito contatos têm esse endereço como o endereço principal. Quando o endereço compartilhado é excluído, Oracle CRM On Demand faz o seguinte:

- Exclui as associações a contas e contatos
- Limpa as informações do endereço de cobrança da conta em que foi listado como um endereço de cobrança
- Limpa as informações do endereço de envio da conta em que foi listado como um endereço de envio
- Limpa as informações do endereço de contato dos cinco contatos em que foi listado como um endereço principal

Considerações sobre como restaurar um endereço compartilhado excluído

Se restaurar um endereço excluído, você deverá atualizar as configurações Cobrança e Envio porque quando Oracle CRM On Demand restaura o registro de endereço, ele não restaura os valores originais das configurações de endereço. Você deve reajustar esses valores para evitar a criação de dados errôneos. Por exemplo, considere o seguinte:

- Endereço compartilhado 1 para a Conta 1 está marcado como um endereço de cobrança, e você exclui Endereço compartilhado 1.

Oracle CRM On Demand limpa os campos de endereço do faturamento para Conta 1.

- Em seguida, você associa um novo Endereço compartilhado 2 como o endereço de cobrança.

Oracle CRM On Demand preenche os campos de endereço de cobrança da Conta 1 com os do Endereço compartilhado 2.

- Você restaura o Endereço 1 da lista Itens excluídos.

Oracle CRM On Demand restaura o Endereço 1 para a lista Endereços e reassocia esse endereço compartilhado à Conta 1, mas não restaura a configuração de Cobrança original.

Endereço 1 e Endereço 2 são exibidos na lista de endereços associados à Conta 1. Endereço 2 continua sendo o endereço de cobrança com os campos apropriados desnormalizados para a conta até você redefinir manualmente Cobrança como Endereço 1.

OBSERVAÇÃO: Como não pode ter mais de um endereço de cobrança ou envio em um registro de conta, concessionária ou parceiro, você deve reajustar as configurações de Cobrança e Envio nessa situação quando um endereço é restaurado. Isso também se aplica à configuração Principal para endereços de contato restaurados.

Para obter mais informações gerais sobre como excluir e restaurar registros, consulte [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 118).

Para excluir um endereço compartilhado

- 1 navegue até a página Lista de endereços compartilhada.
- 2 No menu no nível do registro para o endereço compartilhado, clique em Excluir.
- 3 Clique em OK na janela de confirmação.

Campos de endereço

Use a página Edição do endereço para adicionar um endereço ou atualizar detalhes de um endereço existente. A página Edição do endereço mostra todos os campos disponíveis para um endereço.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave do endereço	
Nome do endereço	O nome do registro de endereço. O limite deste campo é de 50 caracteres. Ele deve ser exclusivo e é obrigatório por padrão.
Data de validação	(Opcional) A data quando as informações de endereço foram validadas por uma origem externa. Use o seletor Data para especificar ou atualizar a data. A data só será relevante se a validação do endereço estiver sendo usada; do contrário, ela será ignorada.
Tipo de endereço	<p>O campo da lista de opções especifica o tipo de endereço. Estes são os tipos de endereço disponíveis por padrão: Residencial, Escritório, Casa de férias, Outro, Personalização, Particular, Postal, Hospital e Clínica. (Obrigatório.)</p> <p>OBSERVAÇÕES: O campo da lista de opções não está disponível quando você cria um novo registro de endereço usando a página Edição do endereço. Ele só está disponível quando você edita um registro de endereço salvo. Para obter mais informações, consulte Criando novos endereços compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro (na página 282) e Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar relacionamento.</p>
Informações de endereço	
País	<p>O país ou o território usado no registro de endereço. Use a lista suspensa para selecionar um país ou um território para o endereço.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Os campos Informações de endereço correspondem a requisitos postais específicos do país. Por exemplo, os campos de endereço para os Estados Unidos usam códigos de endereçamento postal e os campos de endereço para muitos outros países usam códigos postais. Os campos Informações de endereço a seguir (Endereço1 e Endereço2) serão mostrados se o campo País não for selecionado. Para obter mais informações sobre requisitos postais, consulte Sobre países e mapeamento de endereços.</p>
Address1	Linha do endereço 1. Normalmente, o campo mantém o endereço da rua, por exemplo, 10 Main Street. Ele tem um limite de 200 caracteres. Ele é convertido segundo a convenção de numeração da rua para o país selecionado (por exemplo, número e rua para Canadá ou EUA). A conversão se baseia no campo País.
Address2	Linha do endereço 2. O campo lida com todos os detalhes adicionais de endereço da rua. Ele tem um limite de 100 caracteres.
Address3	<p>Linha do endereço 3. O campo lida com todos os detalhes adicionais de endereço da rua. Ele tem um limite de 100 caracteres.</p> <p>OBSERVAÇÃO: O campo não estará presente o layout padrão da página Edição do endereço ou Detalhe, se um país não for selecionado.</p>
Cidade	A cidade no registro de endereço.
Província	<p>A província ou o território no registro de endereço, por exemplo, New Brunswick.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Oracle CRM On Demand altera o campo para Estado, caso o país selecionado use Estados (por exemplo, Índia ou EUA).</p>

Campo	Descrição
Código postal	O código postal, por exemplo, M1C 3J6 ou o código de CEP para endereços sediados nos EUA, por exemplo, 19050.
Descrição	Esse campo tem um limite de 100 caracteres.
Comentários	Este campo tem um limite de 1999 caracteres. OBSERVAÇÃO: O campo não é exibido por padrão. O administrador da empresa deve configurá-lo.
Status Validado	Indica se o endereço foi validado ou não, sendo calculado com base no campo Data de validação. OBSERVAÇÃO: O campo não é exibido por padrão. O administrador da empresa deve configurá-lo.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre endereços compartilhados:

- [Endereços](#)
- [Trabalhando com a página inicial Endereço](#) (na página 279)
- [Gerenciando endereços](#) (na página 281)

5

Planejamento comercial

Este tópico apresenta os recursos de planejamento comercial disponíveis no Oracle CRM On Demand.

Sobre o planejamento comercial

O Oracle CRM On Demand dá suporte ao gerenciamento de contas e contatos. Esse gerenciamento inclui o manuseio dos perfis da conta e contatos relacionados, os relacionamentos de conta e de contato, além de criar um plano geral de como alocar efetivamente os fundos e os recursos associados a uma conta.

À medida que as equipes de vendas e de marketing migram de uma estratégia centralizada em produto para uma estratégia de vendas baseada em conta (ou em cliente), o planejamento comercial estratégico e a venda de contas chave se tornam críticos para o êxito. As equipes de vendas e de marketing definem o seguinte:

- Oportunidades potenciais para os negócios
- Metas estratégicas
- Lista de atividades definidas para atingir essas metas e ganhar oportunidades
- Metas estratégicas para uma conta inteira
- Metas tangíveis com a definição apropriada da oportunidade potencial

O Oracle CRM On Demand dá suporte a estratégias e processos de venda para gerenciar as contas-chave que permitem às equipes de conta criarem e gerenciarem o seguinte:

- Planos comerciais e de contratação
- Objetivos relacionados
- Oportunidades
- Atividades

OBSERVAÇÃO: a funcionalidade Plano comercial, Objetivo, Conta do plano, Contato do plano e Oportunidade do plano foi desenvolvida no contexto do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Porém, todos os clientes do Oracle CRM On Demand podem acessar e usar essa funcionalidade. O administrador da empresa pode permitir que essa funcionalidade seja usada.

Cenários de planejamento comercial

Os seguintes tópicos fornecem exemplos de como a funcionalidade do planejamento comercial do Oracle CRM On Demand pode ser usado. Você pode usar essa funcionalidade de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

- [Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta](#) (na página 296) (com base na conta)

- [Cenário de gerenciamento de planos para um grupo de contas ou territórios](#) (na página 297) (com base na conta)
- [Cenário de gerenciamento de planos para contatos](#) (na página 298) (com base no contato)
- [Cenário de gerenciamento de planos para objetivos e produtos](#) (na página 299) (com base no produto)

Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand pode ser usada. Você pode usar a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

Neste cenário, um gerente da conta é responsável por gerenciar planos para contas únicas. Ele usa funções sofisticadas para gerenciar contas grandes e complexas (por exemplo, uma empresa multinacional) em comparação com uma conta simples (como um negócio próprio). Uma conta assim tem vários planos para períodos diferentes ou mesmo no período de gerentes de conta diferentes. Por exemplo, um gerente da conta ou um gerente da conta de produtos especiais pode ter planos diferentes.

O gerente da conta realiza as seguintes tarefas para gerenciar os planos para uma conta:

- 1** Antes do período de planejamento, o gerente de conta cria um plano de negócios para cada conta. O plano estabelece as metas quantitativas e qualitativas de alto nível para a conta do período associado. Um plano anual e os planos trimestrais filho costumam estar disponíveis, especialmente para contas importantes. A métrica-chave do plano de negócios é receita. Normalmente, um plano para um grande cliente contém planos-filho para unidades operacionais e territórios diferentes etc., mas gerenciados como uma conta só. Para obter informações sobre como definir um plano de negócios, consulte [Planos de negócios](#) (na página 300).
- 2** No processo de aprovação do plano comercial, o gerente da conta altera o status do plano de Provisório para Enviado. Outras pessoas-chave revisam e editam o plano. O gerente da conta aprova o plano, alterando o status para Aprovação final. Ao final do período de planejamento, o gerente da conta pode alterar o status para Expirado a fim de reduzir o número de planos ativos.
- 3** O gerente da conta conclui os detalhes adicionais do plano comercial, ou seja, os objetivos. Objetivos são metas em um nível inferior do plano. Por exemplo, um objetivo pode ser realizar um determinado número de chamadas de vendas. O gerente da conta pode associar atividades e oportunidades específicas a um plano comercial ou a um objetivo. Para obter mais informações sobre como definir um objetivo, consulte [Objetivos](#) (na página 306).
- 4** À medida que as oportunidades de vendas surgem, o gerente da conta as informa, associando-as ao plano ou ao objetivo. Para obter informações sobre como definir oportunidades, consulte [Oportunidades](#) (na página 241).

Durante a realização das atividades de planejamento, o gerente da conta pode fazer o seguinte:

- Exibir planos, objetivos, oportunidades e atividades explicitamente associados a uma conta e a qualquer contato de conta associado

- Exibir qualquer objetivo que se aplique a todas as contas
- Revisar atividades existentes continuamente e criar atividades de acompanhamento e oportunidades

Cenário de gerenciamento de planos para um grupo de contas ou territórios

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand pode ser usada. Você pode usar a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

Neste cenário, que é uma variação do [Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta](#) (na página 296), um gerente da conta ou de vendas realiza o planejamento comercial para grupos de contas. Os exemplos desses grupos de contas incluem todo o território de um gerente da conta, um *tijolo* (uma coleção de contas e contatos, normalmente em uma mesma área geográfica), uma região maior, um canal de mercado ou segmento, ou ainda um grupo de contas menores que não garantem planos individuais. Normalmente, os usuários que realizam o [Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta](#) (na página 296) também realizam este cenário.

O gerente da conta ou o gerente de vendas realiza as seguintes tarefas para gerenciar planos do grupo de contas ou do território:

- 1 Antes do período de planejamento, o gerente de conta cria um plano de negócios para cada conta. O plano estabelece as metas quantitativas e qualitativas de alto nível para a conta do período associado. Normalmente, um plano anual e planos trimestrais filho estão disponíveis, especialmente para contas importantes. A métrica-chave do plano de negócios é receita. Em geral, sempre há planos-filho trimestrais e talvez planos-filho mensais para o planejamento de nível inferior. Determinados campos, como Contatos, podem ficar vazios. Os planos podem existir em vários níveis da hierarquia, como território, região, país, que podem ser criados por relacionamentos recursivos no tipo de registro Plano de negócios. O gerente de conta cria primeiro o plano de nível mais alto para que outras pessoas possam criar planos-filho abaixo do pai na hierarquia. Para obter informações sobre como definir um plano de negócios, consulte [Planos de negócios](#) (na página 300).
- 2 No processo de aprovação do plano comercial, o gerente da conta altera o status do plano de Provisório para Enviado. Outras pessoas-chave revisam e editam o plano. O gerente da conta aprova o plano, alterando o status para Aprovação final. Ao final do período de planejamento, o gerente da conta pode alterar o status para Expirado a fim de reduzir o número de planos ativos.
- 3 O gerente da conta conclui os detalhes do plano comercial, mais especificamente os objetivos. Objetivos são metas em um nível inferior do plano. Por exemplo, um objetivo pode ser realizar um determinado número de chamadas de vendas. O gerente da conta pode associar atividades e oportunidades específicas a um plano comercial ou a um objetivo. Para obter mais informações sobre como definir um objetivo, consulte [Objetivos](#) (na página 306).

Durante a realização das atividades de planejamento, o gerente da conta pode fazer o seguinte:

- Exibir planos, objetivos, oportunidades e atividades explicitamente associados a uma conta e a qualquer contato de conta associado.
- Exibir qualquer objetivo que se aplique a todas as contas.

- Revisar atividades existentes continuamente e criar atividades de acompanhamento.

Cenário de gerenciamento de planos para contatos

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand pode ser usada. Você pode usar a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

Neste cenário, um gerente da conta é responsável por gerenciar planos de contatos, independentemente do relacionamento do contato com uma conta. Por exemplo, o contato é um líder de opinião chave, um consultor ou um pesquisador cuja influência vai além das contas associadas.

O gerente da conta ou o contato do setor realiza as seguintes tarefas para gerenciar o plano de um contato:

- 1** O gerente da conta cria um plano comercial para cada contato, antes do período de planejamento. O plano estabelece as metas de alto nível para o contato referente ao período associado. Um plano anual e os planos trimestrais filho costumam estar disponíveis, especialmente para contatos importantes.

Os campos relacionados à meta normalmente são alvos qualitativos, e não de receita. É improvável que haja qualquer tipo de hierarquia semelhante à hierarquia dos planos de conta correspondentes à conta geral, às unidades operacionais etc. Para obter informações sobre como definir um plano comercial, consulte [Planos comerciais](#) (consulte "[Planos de negócios](#)" na página 300).
- 2** No processo de aprovação do plano comercial, o gerente da conta altera o status do plano de Provisório para Enviado. Outras pessoas-chave revisam e editam o plano. O gerente da conta aprova o plano, alterando o status para Aprovação final. Ao final do período de planejamento, o gerente da conta pode alterar o status para Expirado a fim de reduzir o número de planos ativos.
- 3** O gerente da conta conclui os objetivos. Objetivos são metas em um nível inferior do plano. Por exemplo, um objetivo pode ser entregar um determinado número de apresentações acadêmicas. O gerente da conta pode associar atividades e oportunidades específicas a um plano comercial ou a um objetivo. Para obter mais informações sobre como definir um objetivo, consulte [Objetivos](#) (na página 306).
- 4** À medida que as oportunidades surgem (por exemplo, uma oportunidade para entregar uma palestra ou uma pesquisa de fundos), o gerente da conta informa as oportunidades, associando-as ao plano ou ao objetivo. Para obter informações sobre como definir oportunidades, consulte [Oportunidades](#) (na página 241).

Durante a realização das atividades de planejamento, o gerente da conta pode fazer o seguinte:

- Exibir planos, objetivos, oportunidades e atividades associadas explicitamente a um contato e contas associadas.
- Exibir qualquer objetivo que se aplique a todos os contatos.
- Revisar atividades existentes continuamente e criar atividades de acompanhamento e oportunidades.

Cenário de gerenciamento de planos para objetivos e produtos

Este cenário dá um exemplo de como a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand pode ser usada. Você pode usar a funcionalidade de planejamento comercial do Oracle CRM On Demand de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

Neste cenário, um gerente de conta é responsável por gerenciar planos comerciais que se concentram em planos, objetivos e produtos. Os planos podem ser aplicados a vários grupos de contas. Por exemplo, para uma ativação do produto estratégica, o departamento de vendas sênior ou de gerenciamento de marketing cria planos comerciais e objetivos aplicados a todas as contas (ou um subconjunto relevante), independentemente dos detalhes específicos dos planos de conta individuais.

O gerenciamento de vendas sênior ou de marketing com aprovação do gerenciamento de vendas sênior normalmente realiza as tarefas a seguir para gerenciar o plano. A forma de gerenciamento do plano depende da maneira como a organização implementa os controles de acesso.

- 1** No início dos períodos de planejamento anual e trimestral, o gerente de marketing cria os planos de negócios para algumas iniciativas de marketing do produto. Embora a organização de marketing possa ter um sistema à parte para o planejamento abrangente de negócios do produto, seu uso neste cenário tem iniciativas de alta prioridade que exigem atenção especial da equipe de vendas. Os planos comerciais estabelecem metas quantitativas e qualitativas de alto nível durante o período associado. É possível que haja um plano anual e planos-filho trimestrais. As métricas-chave para os planos de negócios normalmente incluem receita. Para obter mais informações sobre como definir um plano de negócios, consulte [Planos de negócios](#) (na página 300).
- 2** O gerente de marketing pode alterar o status dos planos comerciais de Provisório para Enviado. Os gerentes necessários revisam, editam e aprovam planos, alterando o status para Aprovação final. Ao final do período de planejamento, o gerente de marketing altera o status do plano para Expirado a fim de reduzir o número de planos inativos.
- 3** O gerente de marketing adiciona mais detalhes, mas especificamente os objetivos. Os objetivos são metas em um nível inferior do plano, por exemplo, ativar amostragem ou realizar atividades: fazer chamadas específicas, visitas etc. Ele pode associar as atividades ao plano de negócios ou aos objetivos. Para obter informações sobre como definir um objetivo, consulte [Objetivos](#) (na página 306).
- 4** O gerente de marketing aplica o plano ou o objetivo a um grupo de contas. O plano pode ser aplicado a todas as contas ou a um subconjunto de contas relevantes para um determinado produto. O gerente de marketing anexa o plano de negócios ou o objetivo a cada conta relevante. O gerente de conta executa e avalia o plano de negócios ou o objetivo.
- 5** À medida que as oportunidades de vendas surgem, o gerente de conta ou de marketing as informa, associando-as ao plano ou ao objetivo. Para obter informações sobre como definir oportunidades, consulte [Oportunidades](#) (na página 241).

Durante a realização das atividades de planejamento, o gerente de conta ou de marketing pode fazer o seguinte:

- Exibir planos, objetivos, oportunidades e atividades explicitamente associados a uma conta e a qualquer contato de conta associado.
- Exibir qualquer objetivo que se aplique a todas as contas.

- Revisar atividades existentes continuamente e criar atividades de acompanhamento e oportunidades.

Planos de negócios

Use as páginas Plano comercial para criar, atualizar e rastrear planos comerciais para contas, contatos ou produtos. Um *plano comercial* permite a organizações de vendas definirem metas estratégicas (por exemplo, destinos da receita) e planos de ação para atingir essas metas, na forma de objetivos, atividades e oportunidades.

Você pode usar planos comerciais de várias formas para acomodar processos de planejamento específicos da empresa. Por exemplo, você pode criar planos para contas individuais (por exemplo, no nível da sede ou do território) ou para várias contas (por exemplo, todas as contas no território de um representante de vendas). Você pode criar planos para contatos, independentemente da afiliação de conta, o que é útil para gerenciar relacionamentos com líderes-chave de opinião cuja influência em um setor ou campo vai além da afiliação de conta (por exemplo, um pesquisador médico influente). Você pode criar planos para produtos, por exemplo, para planejar o lançamento de um novo produto a ser vendido para várias contas. Para todos esses tipos de plano comercial, o horizonte do planejamento pode ser a curto ou a longo prazo. O tipo de plano comercial se baseia em períodos de planejamento definidos pela empresa, normalmente meses, trimestres e anos.

Os usuários podem criar hierarquias de planos comerciais. Um determinado plano comercial pode ter vários planos-filho. Além disso, um plano específico pode ter objetivos associados (para obter mais informações sobre objetivos, consulte [Objetivos](#) (na página 306)). Um plano comercial define metas estratégicas de alto nível, como um destino da receita. Porém, um objetivo define uma meta tática, como concluir um número de chamadas de vendas ou atingir um determinado número de novas prescrições em um plano médico.

Usando planos comerciais, você pode integrar o gerenciamento de relacionamento do cliente a tarefas de planejamento comercial, workflows e materiais de distribuição durante o ciclo de vida do planejamento. Com o suporte à criação e ao gerenciamento de planos de conta, um plano comercial dá suporte à venda para contas e ao gerenciamento de vendas. Um plano comercial consiste em algumas informações gerais do plano, além de incluir objetivos de plano relacionados, oportunidades e atividades. Essas informações do plano também são relativas a contas porque um plano comercial pode ser criado para uma conta, por exemplo, um grupo de contas pai, e aplicado a várias outras contas de um grupo.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a responsabilidade do cargo não incluir controle de informações de plano de negócios, a guia Plano de negócios poderá ser excluída da sua configuração. Os planos de negócios podem ser provisionados para Objetos de personalização 04 e superiores entrando-se em contato com o Atendimento ao cliente.

Trabalhando com a página inicial Plano comercial

A página inicial Plano comercial é o ponto de partida para gerenciar planos comerciais.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Plano comercial. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando um plano comercial

Você pode criar um novo plano comercial clicando no botão Novo na seção Planos comerciais recém-vistos. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de plano comercial](#) (consulte "[Campos de plano de negócios](#)" na página 304).

Trabalhando com listas de planos comerciais

A seção Lista de planos comerciais mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para planos comerciais.

Lista de planos comerciais	Filtros
Todos os planos comerciais	Todos os planos comerciais para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do plano comercial.
Planos comerciais recém-modificados	Todos os planos comerciais com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo planos comerciais recentes

A seção Planos comerciais recém-modificados mostra os planos comerciais vistos mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial Plano comercial

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Plano comercial:

- Planos comerciais recém-criados
- Planos comerciais recém-modificados
- Meus planos comerciais recém-criados
- Meus planos comerciais recém-modificados
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Plano comercial.)

Para adicionar seções à página inicial Plano comercial

- 1 Na página inicial Plano comercial, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Plano comercial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a planos comerciais:

- [Planos comerciais](#) (consulte "[Planos de negócios](#)" na página 300)
- [Campos de plano comercial](#) (consulte "[Campos de plano de negócios](#)" na página 304)
- [Gerenciando planos comerciais](#) (consulte "[Gerenciando planos de negócios](#)" na página 302)

Gerenciando planos de negócios

Para procedimentos passo a passo de gerenciamento de planos comerciais, consulte:

- [Vinculando registros a planos comerciais](#) (na página 303)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Usando scripts de avaliação](#) (na página 117)
- [Compartilhando registros \(Equipes\)](#) (na página 99)
- [Trabalhando com anexos](#) (na página 108)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Configurações do perfil de acesso e da função do usuário

Para trabalhar com páginas do Plano de negócios, você deve ter os seguintes privilégios na função de usuário:

- Gerenciar acesso de planejamento de negócios
- Gerenciar administração do período

Além disso, suas configurações do perfil de acesso devem permitir que você acesse os seguintes tipos de registro:

- Plano de negócios
- Objetivo
- Conta do plano
- Contato do plano
- Oportunidade do plano
- Período

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a planos comerciais:

- [Planos de negócios](#) (na página 300)
- [Trabalhando com a página inicial Plano comercial](#) (na página 300)
- [Campos de plano de negócios](#) (na página 304)

Vinculando registros a planos comerciais

Você pode vincular registros adicionais ao plano comercial, adicionando seções à página Detalhes do registro do plano comercial:

- Contas do plano
- Contatos do plano
- Planos comerciais
- Objetivos
- Oportunidades do plano
- Atividades

OBSERVAÇÃO: um determinado plano comercial pode estar relacionado a vários itens de todas as entidades acima. As entidades antecedidas pelo termo *Plano* são entidades especiais que permitem relações de muitos para muitos. Um plano comercial, um objetivo ou uma atividade só pode estar relacionados a um plano comercial pai. Porém, uma conta do plano, um contato do plano ou uma oportunidade do plano permite vários planos comerciais pai. Permitir vários planos-pai acomoda a flexibilidade necessária no relacionamento dessas entidades com planos comerciais.

Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730).

Para vincular registros a um plano comercial

- 1 Na página Detalhes do plano comercial, clique em Editar layout.

- 2 Na página Detalhes da apresentação do plano comercial, clique nas setas para adicionar a seção do registro e organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Campos de plano de negócios

Use a página Edição do plano comercial para adicionar um plano comercial ou atualizar detalhes de um plano comercial existente. A página Edição do plano comercial mostra o conjunto completo de campos de um plano comercial.

DICA: você também pode editar planos comerciais na página Lista de planos comerciais e na página Detalhes do plano comercial. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos do plano comercial.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre o plano	
Nome do plano	O nome do plano comercial. (Obrigatório.)
Período	<p>Especifica o período durante o qual o plano comercial é concluído. Um período de planejamento segue a definição do calendário fiscal da empresa, conforme a definição do administrador da empresa.</p> <p>Um período pode corresponder a um ano fiscal, trimestre, mês ou semana, por exemplo, Trimestre fiscal 1 2010. Os períodos disponíveis listados se baseiam no calendário fiscal definido pela empresa. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais, consulte Sobre calendários fiscais.</p> <p>OBSERVAÇÃO: você requer o privilégio Gerenciar administração do período para selecionar um período.</p>
Período: Data de início	A data de início de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de início.
Período: Data de término	A data de término de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de término.
Tipo	O tipo de plano comercial. Escolha o tipo aplicável de plano comercial na lista suspensa. Os tipos de plano de exemplo: Conta, Local, Regional, Nacional, Segmento de mercado, Contratação ou Marca. (Obrigatório.)
Status	O status do plano comercial. Escolha o status atual do plano comercial na lista suspensa. Os exemplos do status do plano: Provisório, Enviado, Aprovação final, Atual, Expirado, Futuro, Retido. (Obrigatório.)
Proprietário	O proprietário do registro do plano de negócios.

Campo	Descrição
	Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).
Descrição	A descrição do plano comercial.
Nome do produto	O nome do produto associado ao plano. Clique no ícone Pesquisa para escolher um produto.
Receita do plano	A receita esperada associada ao plano.
Moeda	A moeda de qualquer valor monetário no plano.
Data do câmbio	A data relevante para converter qualquer valor de receita local em moedas usadas na sede.
Conta	<p>A conta associada ao plano de negócios. Clique no ícone de Pesquisa para escolher uma conta.</p> <p>Este campo pode ser usado caso haja um relacionamento um-para-um entre o plano de negócios e uma conta específica. Caso o plano de negócios tenha mais de uma conta associada, use a entidade de interseção Contas do plano para formar o relacionamento.</p> <p>OBSERVAÇÃO: O campo Conta não está disponível por padrão. Para adicionar o campo à página Detalhes do plano de negócios, entre em contato com o administrador da empresa.</p>
Análise de pontos fortes/fracos, de oportunidades e de ameaças	
Pontos fortes	Pontos fortes competitivos em relação ao cumprimento do plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Pontos fracos	Pontos fracos competitivos em relação ao cumprimento do plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Oportunidades	Oportunidades de negócio potenciais associadas ao plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
Ameaças	Ameaças potenciais que podem limitar as oportunidades de negócio associadas ao plano. (Este campo tem um limite de 240 caracteres.)
OBSERVAÇÃO: os campos a seguir estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition e podem não estar disponíveis para a configuração. Se esses campos não estiverem disponíveis, entre em contato com o administrador.	
Conta de parceiro proprietário	O nome da conta do parceiro a que o proprietário do plano comercial pertence.
Conta de parceiro de	O nome da conta do parceiro de origem do plano comercial.

Campo	Descrição
origem	
Conta de parceiro principal	O nome da conta do parceiro à frente da iniciativa do plano comercial.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a planos comerciais:

- [Planos de negócios](#) (na página 300)
- [Trabalhando com a página inicial Plano comercial](#) (na página 300)
- [Gerenciando planos de negócios](#) (na página 302)

Objetivos

Use as páginas Objetivo para criar, atualizar e rastrear objetivos para um plano comercial.

Objetivo é uma meta tática que você deseja atingir para conseguir uma meta estratégica de nível mais alto em um plano comercial. Normalmente, você cria um objetivo relativo a um plano comercial. Embora um plano comercial possa estabelecer uma meta da receita anual para uma conta, um objetivo estabelece uma meta tática, como concluir um número de chamadas de vendas ou atingir um determinado número de novas prescrições em um plano médico. Os objetivos fornecem um nível intermediário de planejamento, entre as metas estratégicas de alto nível com planos comerciais, e o planejamento de nível inferior com atividades (visitas e chamadas de vendas individuais) e oportunidades (negócios de vendas individuais).

Um objetivo não precisa ser subsidiário a um plano comercial. As organizações podem optar por usar objetivos de maneira diferente. Assim como os planos comerciais, você pode aplicar objetivos a contas, contatos ou produtos. Um determinado objetivo pode ter vários objetivos-filho. Você pode definir objetivos para períodos a curto ou a longo prazo. Os períodos se baseiam em períodos de planejamento definidos pela empresa, que normalmente são meses, trimestres ou anos. Os objetivos não são tão flexíveis quanto planos comerciais. Enquanto um plano comercial pode estar relacionado a várias contas e contatos, um objetivo pode estar relacionado a apenas uma conta e a um contato. Além disso, enquanto uma oportunidade pode se relacionar a vários planos comerciais, uma oportunidade pode se relacionar a apenas um objetivo.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a responsabilidade do cargo não incluir controle de informações de objetivo, a guia Objetivo poderá ser excluída da sua configuração. Os objetivos podem ser provisionados para Objetos personalizados 04 e superiores entrando-se em contato com o Atendimento ao cliente.

Trabalhando com a página inicial Objetivo

A página inicial Objetivo é o ponto de partida para gerenciar registros de objetivo.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Objetivo. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando um objetivo

Você pode criar um novo objetivo clicando no botão Novo na seção Objetivos recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de objetivo](#) (na página 309).

Trabalhando com listas de objetivos

A seção Lista de objetivos mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para objetivos.

Lista de objetivos	Filtros
Todos os objetivos	Todos os objetivos para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do objetivo.
Objetivos recém-modificados	Todos os objetivos com o seu nome no campo Proprietário, classificados pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo objetivos recentes

A seção Objetivos recém-modificados mostra os objetivos que você modificou mais recentemente.

Clique no link Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial Objetivo

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Objetivo:

- Objetivos recém-criados
- Objetivos recém-modificados
- Meus objetivos recém-criados
- Meus objetivos recém-modificados

- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Objetivo.)

Para adicionar seções à página inicial Objetivo

- 1 Na página inicial Objetivo, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Objetivo, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando objetivos

Para procedimentos passo a passo do gerenciamento de objetivos, consulte:

- [Vinculando registros a objetivos](#) (na página 309)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Usando scripts de avaliação](#) (na página 117)
- [Compartilhando registros \(Equipes\)](#) (na página 99)
- [Trabalhando com anexos](#) (na página 108)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Configurações do perfil de acesso e da função do usuário

Para trabalhar com páginas do Objetivo, você deve ter os seguintes privilégios na função de usuário:

- Gerenciar acesso de planejamento de negócios
- Gerenciar administração do período

Além disso, suas configurações do perfil de acesso devem permitir que você acesse os seguintes tipos de registro:

- Plano de negócios

- Objetivo
- Conta do plano
- Contato do plano
- Oportunidade do plano
- Período

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a objetivos:

- [Objetivos](#) (na página 306)
- [Trabalhando com a página inicial Objetivo](#) (na página 306)
- [Campos de objetivo](#) (na página 309)

Vinculando registros a objetivos

Você também pode vincular os seguintes registros a um objetivo, adicionando seções à página Detalhes do registro de objetivo:

- Objetivos
- Oportunidades
- Atividades

Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730).

Para vincular registros a um objetivo

- 1 Na página Detalhes do Objetivo, clique em Editar layout.
- 2 Na página Detalhes da apresentação do objetivo, clique nas setas para adicionar a seção do registro e organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Campos de objetivo

Use a página Edição do objetivo para adicionar um objetivo ou atualizar detalhes de um objetivo existente. A página Edição do objetivo mostra o conjunto completo de campos de um objetivo.

DICA: você também pode editar objetivos na página Lista de objetivos e na página Detalhes do objetivo. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de objetivo.

Campo	Descrição
Informações-chave do objetivo	
Nome do objetivo	O nome do objetivo. (Obrigatório.)
Nome do plano	O plano comercial pai associado ao objetivo. Selecione o plano comercial usando o ícone Pesquisa.
Tipo	A finalidade geral do objetivo. Os exemplos são: Conhecimento, Educação, Relacionamento, Nova aquisição da conta, Aumentar penetração da conta, Teste do produto, Incentivo especial, Retenção da conta e Resposta competitiva. Selecione o tipo na lista suspensa. (Obrigatório.)
Status	O status atual do objetivo. Os exemplos são: Provisório, Enviado, Aprovação final, Atual, Expirado, Futuro e Retido. Selecione o status na lista suspensa. (Obrigatório.)
Nome da conta	A conta associada ao objetivo. Clique no ícone Pesquisa para selecionar a conta.
Nome do contato	O contato associado ao objetivo. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o contato.
Nome do produto	O produto associado ao objetivo. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o produto.
Período	<p>Um período define a hora de conclusão de um objetivo. Um objetivo de período é determinado pela definição do calendário fiscal da empresa, estabelecido pelo administrador da empresa. (Obrigatório.)</p> <p>Um período pode corresponder a um ano fiscal, trimestre, mês ou semana, por exemplo, Trimestre fiscal 1 2010. Os períodos disponíveis listados se baseiam no calendário fiscal definido pela empresa. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais, consulte Sobre calendários fiscais.</p> <p>OBSERVAÇÃO: você requer o privilégio Gerenciar administração do período para selecionar um período.</p>
Período: Data de início	A data de início de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de início.
Período: Data de término	A data de término de um período. Clique no ícone Calendário para selecionar a data de término.
Informações do alvo	
Receita do objetivo	O destino da receita do objetivo, por exemplo 1.000.000.

Campo	Descrição
Moeda	A moeda da receita (por exemplo, USD ou EURO). Clique no ícone da moeda para escolher a moeda obrigatória.
Data do câmbio	A data relevante para converter a receita local em moedas usadas pela sede.
Público-alvo	O grupo de alvos ou a organização do objetivo, por exemplo, o médico é especialista em cardiologia.
Alvo do objetivo	A meta ou o resultado do objetivo, expressado em unidades do objetivo, por exemplo, 1.000 para representar 1.000 chamadas de clientes.
Unidades do objetivo	A unidade de expressão para o alvo do objetivo; por exemplo, Unidades de vendas, Número de chamadas, dólares (US\$) etc. Clique na lista suspensa para selecionar a unidade do objetivo.
Informações adicionais	
Descrição	A descrição do objetivo.
Proprietário	O proprietário do registro de objetivo. Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte " Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro " na página 38).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a objetivos:

- [Objetivos](#) (na página 306)
- [Trabalhando com a página inicial Objetivo](#) (na página 306)
- [Gerenciando objetivos](#) (na página 308)

Contas do plano

Use as páginas Conta do plano para criar, atualizar e rastrear contas do plano associadas a planos de negócios. Uma *conta do plano* mapeia contas e planos de negócios ou, em outras palavras, você usa contas do plano para associar contas a planos de negócios. Uma conta do plano permite que uma conta tenha vários planos de negócios (por exemplo, um para uma força de vendas geral e um para uma força de vendas especializada). Porém, um plano de negócios abrange várias contas (por exemplo, todas as contas em um território).

É possível que alguns usuários não interajam diretamente com o tipo de registro de conta do plano. Em vez disso, eles associam contas a planos de negócios na página de Detalhes do plano de negócios ou na página Detalhe da conta. Alguns usuários podem preferir trabalhar diretamente com o tipo de registro de conta do plano.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se sua responsabilidade não incluir o rastreamento de informações da conta do plano, a guia Conta do plano poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a página inicial Conta do plano

A página inicial Conta do plano é o ponto de partida para gerenciar contas do plano.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Conta do plano. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando uma conta do plano

Você pode criar uma nova conta do plano clicando no botão Novo na seção Contas do plano recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de conta do plano](#) (na página 314).

Trabalhando com listas de contas do plano

A seção Lista de contas do plano mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para contas do plano.

Lista de contas do plano	Filtros
Todas as contas do plano	Todas as contas do plano para as quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da conta do plano.
Contas do plano recém-modificadas	Todas as contas com seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo contas do plano recentes

A seção Contas do plano recém-modificadas mostra as contas do plano modificadas mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial Conta do plano

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Objetivo:

- Contas do plano recém-criadas
- Contas do plano recém-modificadas
- Minhas contas do plano recém-criadas
- Minhas contas do plano recém-modificadas
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Conta do plano.)

Para adicionar seções à página inicial Conta do plano

- 1 Na página inicial Conta do plano, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Conta do plano, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando contas do plano

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Configurações do perfil de acesso e da função do usuário

Para trabalhar com páginas da Conta do plano, você deve ter os seguintes privilégios na função de usuário:

- Gerenciar acesso de planejamento de negócios
- Gerenciar administração do período

Além disso, suas configurações do perfil de acesso devem permitir que você acesse os seguintes tipos de registro:

- Plano de negócios
- Objetivo
- Conta do plano
- Contato do plano
- Oportunidade do plano
- Período

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas do plano:

- [Contas do plano](#) (na página 311)
- [Trabalhando com a página inicial Conta do plano](#) (na página 312)
- [Campos de conta do plano](#) (na página 314)

Campos de conta do plano

Use a página Edição da conta do plano para adicionar uma conta do plano ou atualizar os detalhes de uma conta do plano existente.

DICA: você também pode editar contas do plano na página Lista de contas do plano e na página Detalhes do plano da conta. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de conta do plano.

Campo	Descrição
Informações-chave da conta do plano	
Conta	A conta do Oracle CRM On Demand associada ao registro de conta do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar a conta associada. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre campos Conta, consulte Campos de conta (consulte " Campos da conta " na página 221).
Conta principal do	Marque esta caixa de seleção para indicar qual conta (se houver alguma) é a

Campo	Descrição
plano	conta principal associada a um plano.
Plano comercial	O plano comercial associado ao registro de conta do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o plano comercial associado. (Obrigatório.)
Conta: Localização	As informações sobre a localização do campo Localização no registro de conta. Elas mostram o tipo de dependências operadas pela conta nesse local, como Sede. (somente para exibição.)
Conta: Prioridade	As informações de prioridade do campo Prioridade no registro de conta. Elas mostram a prioridade da conta, como Alto, Médio ou Baixo. (somente para exibição.)
Conta: Tipo de conta	As informações do tipo de conta do campo Tipo de conta no registro da conta. Elas mostram o relacionamento da conta com a empresa, como Potencial, Cliente, Parceiro ou Concorrente. (somente para exibição.)
Conta: Referência	As informações de referência da caixa de seleção Referência no registro de conta. Elas indicam se a conta pode ser usada como uma referência para clientes potenciais ou representantes de vendas. (somente para exibição.)
Conta: Proprietário	As informações de proprietário do campo Proprietário no registro de conta. Elas indicam o apelido do proprietário do registro de conta. (somente para exibição.)

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas do plano:

- [Contas do plano](#) (na página 311)
- [Trabalhando com a página inicial Conta do plano](#) (na página 312)
- [Gerenciando contas do plano](#) (na página 313)

Contatos do plano

Use as páginas Contato do plano para criar, atualizar e rastrear contatos associados a planos comerciais. Um *contato do plano* é um registro que permite associar contatos a planos comerciais, o que possibilita que cada contato tenha vários planos comerciais. Por exemplo, você pode ter um contato do plano para uma força de vendas geral e outro para uma força de vendas especializada. Ao mesmo tempo, um contato do plano permite a um plano comercial abranger vários contatos, por exemplo, todos os contatos em um território.

Alguns usuários talvez não interajam diretamente com o tipo de registro do contato do plano, e sim associam contatos a planos de negócios na página de Detalhes do plano de negócios ou na página de Detalhes de contato. Outros usuários, no entanto, podem preferir trabalhar diretamente com o tipo de registro do contato do plano.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir o rastreamento de informações do Contato do plano, a guia Contato do plano poderá ser excluída da configuração.

Trabalhando com a página inicial Contato do plano

A página inicial Contato do plano é o ponto de partida para gerenciar contatos do plano.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Contato do plano. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando um contato do plano

Você pode criar um novo contato do plano clicando no botão Novo na seção Contatos do plano recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de contato do plano](#) (na página 318).

Trabalhando com listas de contatos do plano

A seção Lista de contatos do plano mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para contatos do plano.

Lista de contatos do plano	Filtros
Todos os contatos do plano	Todos os contatos do plano para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da conta do plano.
Contatos do plano recém-modificados	Todos os contatos contendo seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo contatos do plano recentes

A seção Contatos do plano recém-modificados mostra os contatos do plano modificados mais recentemente. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Contato do plano

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Contato do plano:

- Contatos do plano - Criação recente
- Contatos do plano recém-modificados
- Contatos do plano que possuo com criação recente
- Meus contatos do plano recém-modificados
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Contato do plano.)

Para adicionar seções à página inicial Contato do plano

- 1 Na página inicial Contato do plano, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Contato do plano, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando contatos do plano

Para obter os procedimentos passo a passo para gerenciar contatos do plano comuns a muitos tipos de registro. Consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Configurações do perfil de acesso e da função do usuário

Para trabalhar com páginas de Contato do plano, você deve ter os seguintes privilégios na função de usuário:

- Gerenciar acesso de planejamento de negócios
- Gerenciar administração do período

Além disso, suas configurações do perfil de acesso devem permitir que você acesse os seguintes tipos de registro:

- Plano de negócios
- Objetivo
- Conta do plano
- Contato do plano
- Oportunidade do plano
- Período

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contatos do plano:

- [Contatos do plano](#) (na página 315)
- [Trabalhando com a página inicial Contato do plano](#) (na página 316)
- [Campos de contato do plano](#) (na página 318)

Campos de contato do plano

Use a página Edição de contato do plano para adicionar um contato do plano ou atualizar detalhes de um contato do plano existente. A página Edição de contato do plano mostra o conjunto completo de campos de um contato do plano.

DICA: você também pode editar contatos do plano na página Lista de contatos do plano e na página Detalhes do contato do plano. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de contato do plano.

Campo	Descrição
Informações-chave do contato do plano	
Contato	O contato do Oracle CRM On Demand associado ao registro de contato do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o contato associado. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre campos Contato, consulte Campos de contato (consulte " Contatos - Campos " na página 237).
Contato principal do plano	Marque esta caixa de seleção para designar se o contato é o contato principal do plano comercial.
Contato: Nome	As informações do campo Nome no registro de contato. (somente para exibição.)

Campo	Descrição
Contato: Sobrenome	As informações do campo Sobrenome no registro de contato. (somente para exibição.)
Contato: Conta	A conta associada ao contato. (somente para exibição.)
Plano comercial	O plano comercial associado ao registro de contato do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o plano comercial associado. (Obrigatório.)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contatos do plano:

- [Contatos do plano](#) (na página 315)
- [Trabalhando com a página inicial Contato do plano](#) (na página 316)
- [Gerenciando contatos do plano](#) (na página 317)

Oportunidades do plano

Use as páginas Oportunidade do plano para criar, atualizar e controlar oportunidades associadas a um plano de negócios. Uma *oportunidade do plano* associa oportunidades a planos de negócios, o que permite que uma oportunidade seja associada a vários planos de negócios (por exemplo, um para uma força de vendas geral e outra para uma força de vendas especializada). Um plano de negócios pode se relacionar a várias oportunidades simultaneamente.

Alguns usuários talvez não interajam diretamente com o tipo de registro da oportunidade do plano, e sim associam oportunidades a planos de negócios na página de Detalhes do plano de negócios ou na página de Detalhes da oportunidade. Porém, outros usuários podem preferir trabalhar diretamente com o tipo de registro da oportunidade do plano.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determinará quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir o rastreamento de informações sobre a Oportunidade do plano, a guia Plano da oportunidade poderá ser excluída da configuração.

Trabalhando com a página inicial Oportunidade do plano

A página inicial Oportunidade do plano é o ponto de partida para gerenciar oportunidades do plano.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Oportunidade do plano. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando uma oportunidade do plano

Você pode criar uma nova oportunidade do plano clicando no botão Novo na seção Oportunidades do plano recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de oportunidade do plano](#) (na página 322).

Trabalhando com listas de oportunidades do plano

A seção Lista de Oportunidades do plano mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para oportunidades do plano.

Lista de oportunidades do plano	Filtros
Todas as oportunidades do plano	Todas as oportunidades do plano para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da oportunidade do plano.
Oportunidades do plano recém-modificadas	Todas as oportunidades contendo seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo oportunidades do plano recentes

A seção Oportunidades do plano recém-modificadas mostra as oportunidades do plano modificadas mais recentemente. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Oportunidade do plano

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Oportunidade do plano:

- Oportunidades do plano recém-criadas
- Oportunidades do plano recém-modificadas
- Minhas oportunidades do plano recém-criadas
- Minhas oportunidades do plano recém-modificadas
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Oportunidade do plano.)

Para adicionar seções à página inicial Oportunidade do plano

- 1 Na página inicial Oportunidade do plano, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Oportunidade do plano, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

Gerenciando oportunidades do plano

Para obter os procedimentos passo a passo para gerenciar oportunidades do plano comuns a muitos tipos de registro. Consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Configurações do perfil de acesso e da função do usuário

Para trabalhar com páginas da Oportunidade do plano, você deve ter os seguintes privilégios na função de usuário:

- Gerenciar acesso de planejamento de negócios
- Gerenciar administração do período

Além disso, suas configurações do perfil de acesso devem permitir que você acesse os seguintes tipos de registro:

- Plano de negócios
- Objetivo
- Conta do plano
- Contato do plano
- Oportunidade do plano
- Período

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a oportunidades:

- [Oportunidades do plano](#) (na página 319)
- [Trabalhando com a página inicial Oportunidade do plano](#) (na página 319)
- [Campos de oportunidade do plano](#) (na página 322)

Campos de oportunidade do plano

Use a página Edição da oportunidade do plano para adicionar uma oportunidade do plano ou atualizar os detalhes de uma oportunidade do plano existente.

DICA: você também pode editar oportunidades do plano na página Lista de oportunidades do plano e na página Detalhes da oportunidade do plano. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de oportunidade do plano.

Campo	Descrição
Informações sobre a oportunidade do plano	
Plano comercial	O plano comercial associado ao registro de oportunidade do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar o plano comercial. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre planos comerciais, consulte Planos comerciais (consulte " Planos de negócios " na página 300).
Oportunidade	A oportunidade no Oracle CRM On Demand associada ao registro de oportunidade do plano. Clique no ícone Pesquisa para selecionar a oportunidade associada. (Obrigatório.) Para obter mais informações sobre oportunidades, consulte Oportunidades (na página 241).
Oportunidade: Conta	A conta associada à oportunidade. (somente para exibição.)
Oportunidade: Data de fechamento	A data de fechamento esperado associada à oportunidade. (somente para exibição.)
Oportunidade: Previsão	Se esta caixa de seleção for marcada, ela indicará que a oportunidade deverá ser incluída no cálculo da receita de previsão. (somente para exibição.)
Oportunidade: Proprietário	As informações do campo Proprietário no registro de oportunidade. O proprietário é a pessoa atribuída a essa oportunidade. (somente para exibição.)
Oportunidade: Receita	A receita potencial associada à oportunidade. (somente para exibição.)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a oportunidades do plano:

- [Oportunidades do plano](#) (na página 319)
- [Trabalhando com a página inicial Oportunidade do plano](#) (na página 319)
- [Gerenciando oportunidades do plano](#) (na página 321)

6

Serviço e comunicações

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro para informações sobre serviços do cliente:

- **Solicitações de serviço.** Use estas páginas para gerenciar solicitações de serviço de clientes para produtos ou serviços.
- **Soluções.** Use estas páginas para armazenar respostas para perguntas ou problemas de serviço comuns.
- **Comunicação.** Use estas páginas para gerenciar interações do cliente por meio do call center (Oracle Contact On Demand).

Gerenciando serviço e comunicações

Para gerenciar serviço e comunicações, realize os seguintes processos:

- 1 [Processo de criação de uma solicitação de serviço](#) (na página 325).
- 2 [Processo de trabalho em uma solicitação de serviço](#) (na página 326).
- 3 [Processo de resolução de uma solicitação de serviço](#) (na página 326).
- 4 [Processo de fechamento de uma solicitação de serviço](#) (na página 326).

As solicitações de serviço podem ser resultado de chamadas recebidas do cliente ou de chamadas do cliente recebidas por meio do Oracle CRM On Demand.

Processo de criação de uma solicitação de serviço

Para criar uma solicitação de serviço, realize as seguintes tarefas:

- 1 Verificar as informações sobre cliente e registrar a emissão de serviço.
- 2 Usar scripts de serviço para aplicar procedimentos de empresa com consistência, como identificar problemas e escaloná-los.

Para obter mais informações sobre scripts, consulte [Usando scripts de solicitação de serviço](#) (na página 331).

- 3 Atribuir solicitações de serviço a representantes. Consulte [Atribuindo solicitações de serviço](#) (na página 330).

Processo de trabalho em uma solicitação de serviço

Para trabalhar em uma solicitação de serviço, realize as seguintes tarefas:

- 1 Registrar as chamadas de acompanhamento.
- 2 Registrar as tarefas.
- 3 Registrar observações para gravar as ações executadas para auxiliar o cliente.

Para obter mais informações sobre como adicionar atividades a solicitações de serviço. Consulte [Criando atividades](#) (na página 141) e [Campos de atividade](#) (consulte "[Campos da atividade](#)" na página 163).

Processo de resolução de uma solicitação de serviço

Para resolver uma solicitação de serviço, realize as seguintes tarefas:

- 1 Pesquisar a biblioteca de soluções para obter informações para ajudar a resolver a solicitação do cliente. Consulte [Revisando soluções](#) (na página 340).
- 2 Vincular as soluções apropriadas à solicitação de serviço e classificar sua utilidade para que a biblioteca possa ser monitorada e melhorada continuamente. Consulte [Classificando soluções](#) (na página 341).
- 3 Use relatórios pré-criados ou personalizados para identificar os problemas. Consulte [Executando relatórios](#) (na página 816).
- 4 Realizar a ação imediata para resolvê-los. Se você não conseguir localizar uma solução, adicione uma nova à biblioteca. Consulte [Gerenciando soluções](#) (na página 340).

Processo de fechamento de uma solicitação de serviço

Para fechar uma solicitação de serviço, realize as seguintes tarefas:

- 1 Registrar as atividades de conclusão.
- 2 Fechar a solicitação de serviço quando resolvida. Consulte [Fechando solicitações de serviço resolvidas](#) (na página 333).

Solicitações de serviço

Use as páginas Solicitação de serviço para registrar, controlar e direcionar solicitações do cliente para informações ou assistência. Uma *solicitação de serviço* mantém todas as informações detalhadas e relevantes sobre uma atividade de serviço específica. Você também pode usar a solicitação de serviço para capturar informações adicionais, como soluções ou atividades exigidas para resolver a solicitação de serviço. Os representantes de serviço podem acessar todas as informações relevantes sobre solicitações de serviço em um único local. Para garantir que um registro de solicitação de serviço capture todas as atividades de serviço, as alterações nos registros são controladas por meio de uma trilha de auditoria. Para obter informações sobre como lidar com solicitações de serviço, consulte [Gerenciando serviços e comunicações](#) (consulte "[Gerenciando serviço e comunicações](#)" na página 325).

Trabalhando com a Página inicial da solicitação de serviço

A Página inicial da solicitação de serviço é o ponto inicial para gerenciar solicitações de serviço.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial da solicitação de serviço. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando uma solicitação de serviço

Você pode criar um registro da solicitação de serviço clicando no botão Novo na seção Minhas solicitações de serviço abertas. Para obter mais informações sobre solicitações de serviço, consulte [Atribuindo solicitações de serviço](#) (na página 330) e [Campos de solicitação de serviço](#) (consulte "[Solicitação de serviço - Campos](#)" na página 333).

Trabalhando com listas de solicitações de serviço

A seção Solicitação de serviço - Listas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão das solicitações de serviço.

Lista de solicitações de serviço	Filtros
Todas as solicitações de serviço	nenhum
Todas as solicitações de serviço fechadas	Status = Fechado
Todas as solicitações de serviço escaladas	Status = Aberto - Escalado
Todas as solicitações de serviço abertas	Status = Aberto, Status = Aberto - Escalado

Lista de solicitações de serviço	Filtros
Todas as solicitações de serviço recém-criadas	Todas as solicitações de serviço, classificadas pela data de criação
Todas as solicitações de serviço recém-modificadas	Todas as solicitações de serviço, classificadas pela data de modificação
Minhas solicitações de serviço abertas	Status != Aberto (exibe registros contendo seu nome de usuário no campo Proprietário)
Minhas solicitações de serviço	Solicitações de serviço contendo seu nome no campo Proprietário

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo solicitações de serviço abertas

A seção Minhas solicitações de serviço abertas mostra uma lista de suas solicitações de serviço abertas, na ordem em que elas foram criadas. Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Exibindo tarefas relacionadas à solicitação de serviço

A seção Tarefas relacionadas à solicitação de serviço mostra tarefas relacionadas à solicitação de serviço abertas atribuídas a você, classificadas por prazo e prioridade. Ela mostra estas informações:

- **Prazo.** Prazo da tarefa, conforme definida por você ou pelo seu gerente.
- **Prioridade.** Prioridade das tarefas, conforme definida por você ou seu gerente, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada por setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.
OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.
- **Assunto.** Título da tarefa. Clique no link para revisar a tarefa.
- **Solicitação de serviço.** Número que o sistema atribui para identificar a solicitação de serviço.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista de tarefas relacionadas à solicitação de serviço.

Exibindo relatórios de solicitações de serviço abertas

A seção Análise de solicitações de serviço abertas mostra relatórios de solicitações de serviço por origem, área do produto, nome do usuário ou prioridade. Você pode clicar em uma seção de gráfico ou em um item de tabela para ver os detalhes e determinar o que precisa ser feito para resolver os problemas imediatamente. Também é possível alterar as categorias na lista suspensa para exibir os mesmos dados de outra perspectiva.

Por exemplo, você pode:

- Usar essa análise para se manter informado sobre solicitações de serviço abertas e escaladas.
- Filtrar por Área do produto para ver quais áreas estão gerando a maioria das chamadas.
- Filtrar por Nome de usuário para ver como a carga de trabalho está dividida entre a equipe.
- Filtrar por Prioridade para ver os problemas do nível de serviço que estão sendo relatados.

Para ver outros tipos de análises de serviço, vá para a Página inicial de relatórios.

Adicionando seções à página inicial da solicitação de serviço

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à sua Página inicial de solicitação de serviço:

- Tarefas relacionadas à solicitação de serviço
- Minhas tarefas relacionadas à solicitação de serviço atual (tarefas com a data de vencimento hoje)
- Seções de relatório adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na sua Página inicial de solicitações de serviço)

Para adicionar seções à sua Página inicial da solicitação de serviço

- 1 Na Página inicial da solicitação de serviço, clique no link Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial da solicitação de serviço, use as setas de direção para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando solicitações de serviço

Para gerenciar solicitações de serviço, execute as seguintes tarefas:

- [Atribuindo solicitações de serviço](#) (na página 330)
- [Usando scripts de solicitação de serviço](#) (na página 331)
- [Adicionando soluções às solicitações de serviço](#) (consulte "[Adicionando soluções a solicitações de serviço](#)" na página 332)
- [Escalando solicitações de serviço](#) (na página 332)
- [Fechando solicitações de serviço resolvidas](#) (na página 333)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)

- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Exibindo trilhas de auditoria de registros](#) (na página 124)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Atribuindo solicitações de serviço

Quando você cria uma solicitação de serviço, o campo do proprietário fica em branco. Você pode atribuir o proprietário manualmente ou, se a empresa usar o gerente de atribuições e o tipo de registro Solicitação de serviço for configurado para o modo de usuário ou o modo misto da propriedade de registro, a solicitação de serviço poderá ser atribuída automaticamente a um proprietário quando a solicitação for salva pela primeira vez. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte [Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#)" na página 38).

OBSERVAÇÃO: O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. Se houver um livro personalizado principal atribuído ao registro antes do gerente de atribuições reatribuir o registro a um proprietário, o gerente de atribuições removerá o livro principal do registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Se você configurar um tipo de registro no modo de livro, será altamente recomendável inativar todos os grupos de regras para esse tipo de registro.

Se uma solicitação de serviço já tiver sido atribuída e os níveis de acesso permitirem, você poderá reatribuir a solicitação alterando o nome do proprietário ou o livro personalizado principal na solicitação. Além disso, se a empresa usar o gerente de atribuições e o tipo de registro Solicitação de serviço for configurado para o modo de usuário ou o modo misto da propriedade de registro, você poderá reatribuir uma solicitação de serviço a um novo proprietário de uma das seguintes formas:

- Marque a caixa de seleção Reatribuir proprietário conforme a solicitação.
- Exclua o nome do proprietário ou o livro personalizado principal da solicitação.

A marcação da caixa de seleção Reatribuir proprietário ou a exclusão do nome do proprietário ou do livro personalizado principal aciona o gerente de atribuições para processar a solicitação de serviço novamente e atribuí-la a um proprietário de acordo com as regras configuradas pela empresa.

OBSERVAÇÃO: Se uma solicitação de serviço tiver um status Fechado, o gerente de atribuições irá ignorar a solicitação de serviço, e ela não será reatribuída. Além disso, o tempo de processamento para reatribuir registros pode variar, dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registros a serem reatribuídos e da carga do sistema atual.

Para atribuir manualmente uma solicitação de serviço

- 1 Selecione a solicitação de serviço que você deseja atribuir.

Para obter instruções sobre como localizar solicitações de serviço, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da solicitação de serviço, clique em Editar.
- 3 Na página Solicitação de serviço - Edição, posicione o cursor sobre o campo Proprietário ou Livro, clique no ícone Pesquisa e, em seguida, selecione um novo proprietário ou livro na janela Pesquisa.
- 4 Salve as alterações.

Usando scripts de solicitação de serviço

O administrador da empresa pode ter definido scripts de avaliação para ajudar a obter informações sobre as solicitações de serviço (scripts da chamada) ou avaliar os níveis de satisfação do cliente (Pesquisas de satisfação do cliente). Um script de avaliação consiste em uma série de perguntas que você usa para coletar dados do cliente. As respostas são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um determinado limite para determinar o resultado apropriado ou o curso de ação.

Antes de começar. Para usar scripts de avaliação, sua função do usuário deve ser configurada para permitir o acesso aos registros de avaliação. Para obter mais informações sobre as configurações necessárias, consulte [Sobre scripts de avaliação](#)

Para usar um script de solicitação de serviço

- 1 Selecione a solicitação de serviço.
Para obter mais informações sobre como selecionar solicitações de serviço, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes de solicitação de serviço, role até a seção Scripts da chamada ou a seção Pesquisas de satisfação do cliente e clique em Adicionar.
OBSERVAÇÃO: se a seção Scripts da Chamada ou a seção Pesquisas de satisfação do cliente não for mostrada, clique no link Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção apropriada ao layout da página. Essas seções só estarão disponíveis para adição à página se o administrador da empresa configurar.
- 3 Na janela de Pesquisa, procure o script apropriado e clique em Selecionar. Você pode usar os campos de filtro na parte superior da janela de Pesquisa para filtrar a lista de scripts.
- 4 Na janela Scripts da Chamada ou Pesquisas de satisfação do cliente, selecione a resposta para cada pergunta de script e clique em Salvar.

A página Detalhes da solicitação de serviço reaparece. Dependendo do resultado do script, alguns dos campos no registro podem ter sido atualizados automaticamente.

Adicionando soluções a solicitações de serviço

Você pode adicionar uma solução existente às solicitações de serviço. Para obter mais informações sobre soluções, consulte [Soluções](#) (na página 335).

Para adicionar uma solução a uma solicitação de serviço

- 1** Selecione a solicitação de serviço.
Para obter mais informações sobre como selecionar solicitações de serviço, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2** Role até a seção Soluções da página Detalhes da solicitação de serviços e clique em Adicionar.
É exibida uma lista de soluções que foram aprovadas e publicadas.
- 3** Para limitar o número de soluções que aparecem, use as opções de filtragem para pesquisar palavras-chave ou ID de solução.
- 4** Clique em Visualizar para ver os detalhes da solução para verificar se ela atende às preocupações do cliente.
- 5** Clique no link Selecionar ao lado de cada solução que você deseja adicionar à solicitação de serviço e, em seguida, clique em OK.
- 6** Altere o status da solicitação de serviço para Pendente até confirmar com o cliente se o problema foi resolvido da seguinte forma:
 - a** Na página Detalhes da solicitação de serviço, clique no campo Status e selecione o status Pendente na lista suspensa.
 - b** Clique no ícone da marca de seleção verde no campo Status para salvar a alteração.

Escalando solicitações de serviço

Você pode escalar uma solicitação de serviço para que ela se destaque como um assunto urgente.

Para escalar uma solicitação de serviço

- 1** Na página Lista de solicitações de serviço, clique no campo Status da Solicitação de serviço que deseja escalar.
- 2** Selecione Aberto-Escalado na lista suspensa do campo.
- 3** Clique no ícone da marca de verificação verde no campo Status para salvar a alteração.

A política da empresa determina quais medidas são tomadas quando uma solicitação de serviço é escalada. Por exemplo, o administrador da empresa pode definir uma regra de workflow que envia um e-mail ou gere uma tarefa quando uma solicitação de serviço for escalada.

É possível criar uma lista filtrada para mostrar todas as solicitações de serviço escaladas às quais você tem acesso.

Fechando solicitações de serviço resolvidas

Depois que tiver atendido satisfatoriamente à solicitação do cliente, você poderá fechar a solicitação de serviço.

Antes de começar: exiba a página Detalhes da solicitação de serviço para ter certeza de que a solicitação de serviço esteja concluída, verificando o seguinte:

- Todas as atividades na solicitação de serviço têm um status Concluído, indicando que você acompanhou seu cliente.
- Se a empresa usar soluções, elas serão vinculadas ao registro da solicitação de serviço, indicando como o problema foi resolvido.

Para fechar uma solicitação de serviço resolvida

- 1 Na página Lista de solicitações de serviço, clique no campo Status da Solicitação de serviço que deseja fechar.
- 2 Selecione Fechado na lista suspensa do campo.
- 3 Clique no ícone da marca de verificação verde no campo Status para salvar a alteração.

Solicitação de serviço - Campos

Use a página Solicitação de serviço - Edição para adicionar uma solicitação de serviço ou atualizar detalhes de uma solicitação de serviço existente.

DICA: também é possível editar solicitações de serviço na página Solicitação de serviço - Lista e na página Solicitação de serviço - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

A página Solicitação de serviço - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma solicitação de serviço, conforme mostrado na tabela a seguir.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações do contato	

Campo	Descrição
Número da SS	ID da solicitação de serviço. É gerado pelo sistema.
Conta	Conta vinculada à solicitação de serviço.
Contato	Contato vinculado à solicitação de serviço.
Nº de telefone comercial	Número de telefone comercial do contato. Herdado do registro de Contato.
E-mail	Endereço de e-mail do contato. Herdado do registro de Contato.
Informações detalhadas do serviço	
Área	Categoria da solicitação de serviço, como Produto, Instalação, Manutenção, Treinamento, Outros.
Causa	Motivo da solicitação de serviço, como Instruções pouco claras, Usuário precisa de treinamento, Problema antigo, Novo problema, Outros
Tipo	Tipo da solicitação de serviço, como Pergunta, Problema, Solicitação de melhoria, Outros.
Origem	Método pelo qual a solicitação de serviço é recebida, como Telefone, Web, E-mail, Fax.
Prioridade	Indicação da prioridade, como 1-Urgente, 2-Alta, 3-Média, 4-Baixa.
Status	Status da solicitação de serviço, como Aberto, Pendente, Fechado, Aberto-Escalado, Cancelado. Algumas listas filtradas e relatórios usam o campo Status para determinar quais solicitações de serviço serão incluídas.
Hora de abertura	Data e hora em que você criou a solicitação de serviço. É gerado pelo sistema.
Hora do fechamento	Data e hora em que o status da solicitação de serviço muda para Fechado. É gerado pelo sistema.
Proprietário	<p>O apelido do proprietário do registro da solicitação de serviço.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas de Relatórios e do Painel.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>

Campo	Descrição
Reatribuir proprietário	<p>Indica que a solicitação de serviço deve ser reatribuída. Se o administrador da empresa tiver configurado as regras de atribuição da solicitação de serviço, a seleção do campo acionará o gerente de atribuições em Oracle CRM On Demand para processar a solicitação de serviço novamente e atribuí-la de acordo com as regras. O gerente de atribuições só pode reatribuir registros a usuários. Ele só poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de usuário ou no modo misto de propriedade de registro. O gerente de atribuições não poderá reatribuir registros se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p> <p>OBSERVAÇÃO: ao marcar essa caixa de seleção, o nome no campo Proprietário será alterado quando você salvar o registro. No entanto, dependendo da complexidade das regras de atribuição da empresa, do número de registros a ser reatribuído e da carga do sistema atual, pode demorar para que as tarefas que são automaticamente executadas sejam concluídas, por exemplo, enviar o e-mail de notificação.</p>
Informações adicionais	
Assunto	Resumo da solicitação de serviço.
Descrição	Informações adicionais sobre a solicitação de serviço. O limite é de 16.350 caracteres.
Veículo	O número do ID do veículo (VIN) se um veículo estiver associado à solicitação de serviço.

Soluções

Use as páginas Solução para criar, atualizar e controlar soluções. As *soluções* contêm informações sobre como resolver o problema de um cliente. Ao manter uma base de conhecimento de soluções, os representantes de serviço têm acesso a uma base de conhecimento centralizada que os ajuda a resolver os problemas do cliente. Além disso, a base de conhecimento é expandida conforme os usuários interagem com os clientes e criam novas soluções.

O Oracle CRM On Demand controla o uso de soluções e permite que os usuários as classifiquem. Essas informações ajudam as organizações a melhorar as soluções que fornecem aos clientes e a identificar problemas nos produtos ou serviços. As soluções usadas com mais frequência podem indicar um defeito do produto. As baixas classificações de uma solução podem indicar a necessidade de melhoria da solução.

Sobre o gerenciamento de soluções

É recomendável implementar um processo semelhante ao que se segue para criar e gerenciar uma base de conhecimento de soluções:

- 1 O administrador de uma empresa importa suas soluções existentes no aplicativo (opcional).
- 2 Os agentes de serviços e outros especialistas adicionam soluções provisórias para aumentar a distância e a profundidade da base de conhecimento ao longo do tempo.
- 3 Os gerentes de serviço revisam, aprovam e publicam soluções.
- 4 Os agentes classificam as soluções para garantir que as mais úteis atinjam o topo da lista.
- 5 Os gerentes de serviço monitoram a base de conhecimento de soluções para garantir que apenas informações válidas e atuais seja representadas.

Dicas de práticas recomendáveis para gerenciar a base de conhecimento de soluções

Ter uma biblioteca de soluções bem organizada e avaliada por colegas ajuda você a atender seus clientes de forma consistente e mais eficiente. Veja algumas dicas de práticas recomendáveis para configurar e gerenciar sua base de conhecimento de soluções.

1 - Importar suas soluções existentes

Antes de importar soluções, compare as informações nas suas soluções existentes com o registro de solução no Oracle CRM On Demand. Talvez seja conveniente adicionar, renomear ou remover campos no registros para fazer a correspondência com as informações que deseja importar.

Você pode usar o Modelo de configuração de campo personalizado, disponível na página Ferramentas e modelos no Centro de suporte e treinamento, para ajudar no planejamento das alterações. Esse documento ajudará você a se planejar e acompanhar as alterações personalizadas que deseja fazer no aplicativo.

2 - Adicionar soluções provisórias

Estabeleça diretrizes para criar registros de solução e comunicá-las a qualquer pessoa que queira criar soluções provisórias, como agentes de serviço e especialistas no serviço ou produto. Certifique-se de enfatizar a importância do campo Título em um registro da solução. Esse é um campo pesquisável que aparece nas maioria das listas e janelas de Pesquisa das soluções. Portanto, os agentes de serviço o utilizarão para identificar rapidamente soluções apropriadas às suas dúvidas ou problemas.

Quando um novo registro da solução é criado, ele apresenta um status de Provisório. As soluções provisórias não estão disponíveis para adição aos registros de solicitação de serviço e não aparecerão na janela de Pesquisa da solução até que sejam publicadas. Assim, se um agente criar uma Solicitação de serviço e informar uma solução provisória durante a chamada, o agente poderá adicionar a solução provisória à Solicitação de serviço, mas a solução provisória não poderá ser acessada por outros agentes até que ela seja publicada.

3 - Revisar, aprovar e publicar soluções

O processo de aprovação garante que seus especialistas identificados tenham a chance de revisar todas as soluções antes de liberá-las para o uso geral dos agentes de serviço. Estabeleça diretrizes de revisão e aprovação para garantir que todas as soluções sejam validadas, fáceis de seguir e consistentemente úteis para as pessoas que precisam delas.

Você deve ter uma função com o privilégio Publicar soluções para alterar o status de uma solução para Aprovado e publicar a solução. Para obter mais informações, consulte [Aprovando e publicando soluções](#) (na página 341).

4 - Classificar soluções

Peça aos seus agentes de serviço para classificar as soluções que usam e adicionar a elas os registros de solicitação de serviço. Eles podem fazer isso facilmente na página Detalhes da solução clicando no botão Classificar solução. As soluções são classificadas em uma escala de 1 a 5. Se a solução foi altamente eficiente, classifique-a com a nota 5. Se ela não foi eficiente nem válida, classifique-a com a nota 1.

Toda vez que uma solução é classificada, sua pontuação de classificação é recalculada e exibida no registro. Fazer com que seu agentes classifiquem as soluções fornece a você informações que podem ser usadas para monitorar a qualidade da sua base de conhecimento. Para obter mais informações, consulte [Classificando soluções](#) (na página 341).

5 - Monitorar soluções

Certifique-se de monitorar regularmente sua base de conhecimento de soluções para que os agentes de serviço tenham as melhores e mais recentes informações e instruções. Seguem algumas recomendações:

- Atribua um proprietário para determinadas áreas ou tipos de soluções e faça com que cada proprietário revise e atualize regularmente essas soluções. Responsabilize cada proprietário pela precisão e aprovação de sua área.
- Com o tempo, suas soluções podem se tornar obsoletas. As soluções relacionadas aos produtos que não contam mais com suporte são apenas um exemplo. Crie uma lista de soluções para localizar essas soluções, filtrando pelo campo Produto, por exemplo. Em seguida, use o recurso Atualização em massa para removê-las das soluções pesquisáveis.
- Não exclua uma solução, a menos que seja uma duplicata. Em vez disso, defina o status para Obsoleto. As soluções obsoletas não aparecem mais na lista durante a pesquisa de uma solução para adicionar a uma solicitação de serviço. No entanto, você ainda poderá usar as listas na Página inicial de soluções para acessá-las, caso seja necessário.
- Revise todas as soluções que são classificadas como baixas. Para localizá-las, crie uma lista personalizada que mostre todas as soluções publicadas com classificações de 1 ou 2.
- Use as listas predefinidas de soluções na Página inicial de soluções para revisar suas soluções com classificação mais alta e soluções mais ativas. Fazendo isso, você terá uma indicação de qualquer área onde é possível adicionar mais conhecimento e expandir sua biblioteca.
- Analise rotineiramente suas solicitações de serviço fechadas em busca de tendências e identifique as principais área com problemas onde informações adicionais devem ser adicionadas à base de conhecimento.

Trabalhando com a Página inicial de solução

A Página inicial de solução é o ponto inicial para gerenciar soluções.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de solução. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um registro de solução

Você pode criar um registro de solução clicando no botão Novo na seção Minhas soluções exibidas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Solução - Campos](#) (na página 342).

Trabalhando com as listas de soluções

A seção Solução - Listas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de soluções.

Lista de soluções	Filtros
Soluções aprovadas	Status = Aprovada
Soluções publicadas	Publicada = Y
Soluções recém-criadas	Todas as soluções, classificadas pela data de criação
Soluções recém-modificadas	Todas as soluções, classificadas pela data de modificação
Soluções provisórias (visíveis apenas para usuários com o privilégio Publicar soluções)	Status = Provisória
Soluções com classificação mais alta	Classificações com maiores classificações cumulativas fornecidas por todos os indivíduos
Soluções mais ativas	Frequentemente vinculadas às solicitações de serviço
Todas as soluções	Todas as soluções, classificadas em ordem alfabética de acordo com o Título da solução
Minhas soluções recém-modificadas	Todas as soluções que lhe pertencem, classificadas pela data de modificação

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo soluções exibidas recentemente

A seção Minhas soluções exibidas recentemente mostra as soluções que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Exibindo as soluções mais ativas

A seção Soluções mais ativas mostra as soluções que são frequentemente vinculadas às solicitações de serviço. O alto uso pode indicar para uma organização de serviço as áreas específicas onde os clientes estão enfrentando mais problemas com os produtos e serviços. As organizações podem reagir fornecendo mais informações aos representantes de serviço para ajudar os clientes ou fornecendo mais informações diretamente aos clientes.

Exibindo soluções com classificação mais alta

A seção Soluções com classificação mais alta lista as soluções com as maiores classificações cumulativas fornecidas por todos os indivíduos.

Adicionando seções à página inicial de solução

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à sua Página inicial de solução:

- Soluções recém-criadas
- Soluções recém-modificadas
- Minhas soluções recém-criadas
- Minhas soluções recém-modificadas
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar relatórios na sua Página inicial de solução.)

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial de solução.

Para adicionar seções à sua Página inicial de solução

- 1 Na Página inicial de solução, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de solução, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando soluções

Para gerenciar soluções, execute os seguintes processos:

- [Revisando soluções](#) (na página 340)
- [Aprovando e publicando soluções](#) (na página 341)
- [Classificando soluções](#) (na página 341)
- [Adicionando livros a uma solução](#) (na página 342)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Anexando arquivos e URLs aos registros](#) (na página 111)

OBSERVAÇÃO: Para atualizar registros de solução, sua função de usuário deve incluir o privilégio Publicar soluções.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Solução - Campos](#) (na página 342)
- [Relatórios](#) (na página 775)
- Importando seus dados

Revisando soluções

Você pode revisar as soluções mais ativas ou as soluções com classificação mais alta. Você também pode revisar as informações completas de qualquer registro de solução.

Para revisar as soluções mais ativas

- 1 De qualquer página, clique na guia Soluções.
- 2 Na seção Soluções mais ativas, clique no link Título da solução que deseja revisar.

Para revisar as soluções com classificação mais alta

- 1 De qualquer página, clique na guia Soluções.
- 2 Na seção Soluções com classificação mais alta, clique no link Título da solução que deseja revisar.

Para revisar informações da solução

- 1 Selecione a solução.
Para obter instruções sobre como selecionar soluções, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da solução, você pode revisar o registro da solução.
Para obter uma descrição dos campos, consulte [Solução - Campos](#) (na página 342).

Aprovando e publicando soluções

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Publicar soluções.

Você pode revisar soluções para verificar sua precisão e completude. Em seguida, você pode aprovar o rascunho e publicá-lo internamente. A publicação interna de uma solução a disponibiliza para que todos os representantes do atendimento ao cliente a usem e vinculem a solicitações de serviço.

Para aprovar e publicar uma solução

- 1 Na Página inicial de soluções, clique no link Soluções provisórias.
- 2 Na página Soluções - Lista, selecione a solução e clique em Editar.
- 3 Na página Soluções - Edição, altere o status para Aprovado para aprovar a solução.
- 4 Para publicar uma solução, marque a caixa de solução Publicado.
- 5 Salve o registro.

Classificando soluções

Você pode classificar a eficácia de uma solução quantas vezes desejar.

Para classificar informações da solução

- 1 Selecione a solução.
Para obter instruções sobre como selecionar soluções, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na barra de título Detalhes da solução, clique no botão Classificar solução.
- 3 Na página Classificação da solução, selecione uma classificação de 1 a 5 (5 é a melhor) na lista suspensa.
- 4 Salve o registro.

As classificações do usuário individual são ponderadas para determinar quais soluções aparecerão na seção Soluções com classificação mais alta da Página inicial de soluções.

Adicionando livros a uma solução

Use o procedimento a seguir para adicionar livros a uma solução. Ao adicionar um livro a uma solução, você pode modificar ou removê-lo. Esse procedimento pressupõe que o tipo de registro Livro seja exibido como um item relacionado na página Solução. Para obter mais informações sobre como personalizar informações do item relacionado, consulte Personalizando layouts de item relacionado.

Para adicionar um livro a uma solução

- 1 Na página Lista de soluções, abra a solução desejada.
- 2 Na página Detalhes da solução, clique em Adicionar na seção Livros da página.
- 3 No seletor Livro, escolha o livro que você deseja adicionar à solução e, em seguida, clique em OK.

Para obter mais informações sobre livros, consulte Gerenciamento do livro.

Solução - Campos

Use a página Solução - Edição para adicionar uma solução ou detalhes de atualização de uma solução existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de uma solução.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Soluções - Informações detalhadas	
ID da solução	ID exclusivo da solução. É gerado pelo sistema.
Título	Título da solução. Esse campo é obrigatório e o limite é de 100 caracteres.
Status	O status da solução, como Provisório, Aprovado ou Obsoleto. O padrão é Provisório. Somente usuários com privilégio Publicar soluções podem alterar essas informações.

Campo	Descrição
Publicado	Indica que a solução está disponível para uso interno. Somente usuários com privilégio Publicar soluções podem alterar essas informações.
Soluções - Classificação	Classificação da solução de 1 a 5 (5 é a melhor).
Informações adicionais	
OBSERVAÇÃO: os campos a seguir estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e podem não estar disponíveis para a configuração. Se esses campos não estiverem disponíveis, entre em contato com o administrador.	
Aprovação legal	Indica que a solução recebeu aprovação legal.
Aprovação de marketing	Indica que a solução recebeu aprovação de marketing.
Ativos com vários arquivos	Indica que a solução consiste em vários arquivos digitais. A imagem de uma determinada solução pode conter arquivos, logotipos ou fotos separados e outros componentes de uma imagem maior.
Data de expiração	A data após a qual esse conteúdo não poderá ser usado na Entrega de conteúdo personalizado (PCD). Use o ícone de calendário para selecionar a data de expiração.
Data de liberação	A data após a qual esse conteúdo não poderá ser usado na PCD. Use o ícone de calendário para selecionar a data de liberação.
Status de verificação	Indica se a solução pode ser exibida corretamente. Quando os usuários carregam arquivos de multimídia ou de gráficos, os testam para verificar se são exibidos corretamente e, em caso afirmativo, definem o status de verificação como Com êxito. Os valores são: Não verificado, Com êxito ou Com falha.
Tipo de anexo de PCD	Indica o tipo do arquivo de multimídia ou de gráfico anexado: <ul style="list-style-type: none"> ■ Mensagem. O conteúdo é adequado para uma apresentação. ■ Miniatura. O conteúdo é uma versão menor comprimida de um registro de mensagem maior.
Imagem em miniatura relacionada	O nome do registro de outra solução que fornece uma versão em miniatura da solução da mensagem principal. Cada solução de tipo Mensagem deve ter uma solução correspondente de tipo Miniatura.
Método de distribuição	Selecione Publicar para distribuir o conteúdo automaticamente para os usuários remotos. A distribuição está baseada nas permissões dos usuários.
OBSERVAÇÃO: os campos a seguir estão disponíveis, por padrão, para todas as edições do Oracle CRM On Demand.	
Perguntas frequentes	Perguntas frequentes sobre a solução.
Soluções -	Informações adicionais sobre a solução.

Campo	Descrição
Detalhes	

Comunicações

Use as páginas Comunicação juntamente com as seções Ferramentas de comunicação e Controles de voz na Barra de ação para gerenciar interações do cliente - chamadas telefônicas, mensagens de correio de voz e e-mails. Os supervisores também podem monitorar agentes usando as mesmas áreas do aplicativo.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se sua função não incluir o uso do Oracle Contact On Demand, a guia Comunicações e suas subguias poderão ser excluídas da sua configuração.

Sobre o Oracle Contact On Demand

O Oracle Contact On Demand permite que você use voz, correio de voz e e-mail para gerenciar interações do cliente. Devido à sua integração com o Oracle CRM On Demand, cada interação do cliente é controlada e armazenada no mesmo local que sua empresa usa para gerenciar seus contatos, contas, soluções, etc. Essa integração permite aproveitar as informações no banco de dados da empresa para encontrar soluções aos problemas dos clientes, atualizar informações do contato e executar análise em seus dados.

O Oracle Contact On Demand é um call center baseado na Web que usa estes canais:

■ Voz

O Oracle Contact On Demand permite estabelecer comunicação de voz em tempo real e usar roteamento baseado em habilidades para encaminhar chamadas ao agente apropriado. Os controles de chamada criados na interface permitem receber chamadas, fazer chamadas de saída (externas) e chamadas internas (agente para agente), colocar uma chamada em espera, desligar (encerrar) uma chamada, transferir uma chamada e fazer conferência em outros lugares. O recurso inclui estes recursos:

- **Chamadas recebidas.** Receba e trabalhe com uma chamada recebida por meio da interface do Oracle Contact On Demand, em qualquer lugar onde haja um telefone, desde que você esteja conectado ao Oracle Contact On Demand.
- **Chamadas efetuadas.** O Oracle Contact On Demand oferece suporte à realização de discagem nos EUA (doméstica) e para locais internacionais. As chamadas podem ser feitas na barra de ferramentas do Oracle Contact On Demand.
- **Controle de chamada.** Todas as chamadas são processadas por meio das seções Ferramentas de comunicação e Controles de voz na Barra de ação, bem como na subguia Chamadas na Página inicial de comunicações. Outras informações passadas com a chamada (por exemplo, nome do chamador, número do telefone e destino 800) serão exibidas apenas se forem configuradas.
- **Chamadas internas.** Entre em contato com outro agente ou supervisor conectado ao Oracle Contact On Demand selecionando o agente ou supervisor desejado em uma lista suspensa de usuários ativos.

- **Roteamento baseado em habilidades.** As chamadas de voz são roteadas ao agente mais qualificado para processar a chamada (isto é, definido pela seleção de toque do cliente via IVR).
- **Janela Estatísticas.** Fornece estatísticas em tempo real sobre o progresso da chamada no aplicativo Oracle Contact On Demand. A janela exibe o estado atual, a hora no estado, o número de chamadas na fila e a chamada que está aguardando na fila por mais tempo.
- **Discagem com um clique.** As chamadas de saída são feitas com um clique no link do número de telefone nas Páginas de detalhes ou lista.
- **Controle do supervisor.** Os supervisores podem gravar e escutar chamadas telefônicas anteriormente gravadas para fins de garantia de qualidade. Além disso, os supervisores podem monitorar agentes em tempo real e invocar ações como escuta compartilhada, instruir, ingressar, assumir controle e desconectar o agente.
- **Callback.** Os administradores podem configurar o Oracle Contact On Demand para que, se os agentes estiverem ocupados, o chamador possa continuar aguardando pelo próximo agente disponível. Como alternativa, o chamador pode receber um callback assim que um agente estiver disponível. O Oracle Contact On Demand aloca para a chamada um lugar na fila. Quando um agente estiver livre para atender a chamada, o servidor do call center chamará de volta automaticamente o chamador com seu número de telefone de contato e o conectará ao agente disponível. O agente recebe a chamada de entrada.
- **Callback da Web.** Um callback da Web é semelhante a um callback, exceto pelo fato de que o cliente informa seu número de telefone na página da Web da empresa, em vez de usar o telefone. Por exemplo, um cliente potencial visita a página da Web de uma empresa e essa página solicita que o cliente informe seu número de telefone caso deseje receber um callback de um agente. Um administrador do Oracle Contact On Demand é responsável por administrar esse recurso para os clientes. Para obter mais informações sobre como configurar o recurso de callback da Web, consulte o *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide*.
- **Correio de voz.** O canal de correio de voz do Oracle Contact On Demand usa roteamento baseado em habilidades para encaminhar mensagens ao agente apropriado. A empresa de cada Oracle Contact On Demand define quando e como o correio de voz é oferecido a um chamador. A aplicação do roteamento inteligente no Oracle Contact On Demand fornece uma resposta rápida aos chamadores que optam por deixar uma mensagem de voz. Essa resposta tem a mesma qualidade e prioridade que as chamadas telefônicas normais. Os agentes podem escutar a mensagem do chamador e reatribuí-la a outro agente ou grupo de trabalho, se necessário. Você pode acessar o correio de voz por meio do registro de atividade, mesmo depois que ele é concluído. Os correio de voz podem ser reproduzidos em um player de mídia local ou em um telefone.
- **E-mail**

Os e-mails são roteados ao e-mail de um agente, de acordo com as palavras-chave no e-mail ou habilidades do agente. Os e-mails podem ser respondidos, descartados e reatribuídos a outro agente ou grupo de trabalho. Os agentes recebem limites em relação ao número de e-mails com que podem trabalhar por vez. Para revisar esses limites, o agente pode clicar em Estatísticas na Barra de ação e revisar a linha Mensagens off-line.

Sobre o IVR

Subjacente aos canais de voz e correio de voz está a IVR (Interactive Voice Response). A IVR usa reconhecimento de toque subjacente e roteamento baseado em habilidade do Oracle Contact On Demand.

O reconhecimento de toque permite que a IVR atenda uma chamada, reproduza uma mensagem pré-gravada e solicite que os clientes indiquem a natureza de suas consultas e as encaminhe para um agente apropriado (por exemplo, pressionando 1 para Vendas). Se o administrador da empresa tiver configurado telas pop-up baseadas em prompts da IVR, os valores informados por um chamador com um telefone de toque terá precedência sobre os critérios de pesquisa descritos sob o título Sobre registros correspondentes no Oracle Contact On Demand. Os prompts IVR oferecem suporte apenas ao número de solicitação de serviço, ao número da página inicial de contato e ao ID da campanha.

Os números de pedidos de serviço no Oracle CRM On Demand contêm um hífen. No entanto, quando um chamador informa um número de pedido de serviço em resposta a um prompt IVR, você deve aconselhar o chamador a usar um asterisco (*) para indicar o hífen no prompt IVR.

OBSERVAÇÃO: o número de telefone residencial do contato não é incluído na apresentação da página Contato padrão.

Sobre registros correspondentes no Oracle Contact On Demand

Quando um agente recebe uma comunicação de um cliente, o Oracle Contact On Demand faz o seguinte:

- 1 Procura registros existentes no banco de dados do Oracle CRM On Demand para tentar encontrar uma correspondência nos registros de Contato, Lead, Conta, Solicitação de serviço e Campanha.

Para chamadas telefônicas, o aplicativo procura por correspondências com base no:

- Número de telefone do originador (de qual número de telefone o cliente está discando). Essas informações são capturadas no campo Origem. Em uma campanha, o número de telefone do originador é o número de telefone da campanha que o cliente chama.

Para e-mails, o aplicativo procura por correspondências com base no:

- Endereço de e-mail do originador. Essas informações são capturadas no campo Origem.

Para registros de campanha a serem incluídos nos campos de números de telefone e endereço de e-mail, que são usados para determinar correspondências, o administrador da empresa deve personalizar a página de apresentação da página Campanhas - Detalhes para adicionar os campos E-mail e Telefone da campanha manualmente.

No Oracle Contact On Demand, pedidos de serviços são associados a uma atividade somente se um prompt IVR for definido para esta atividade. Por exemplo, o Oracle Contact On Demand procurará um telefone residencial do contato apenas se o administrador da empresa tiver configurado um prompt IVR para que um chamador seja solicitado a informar um número de telefone residencial. Para fazer a correspondência de um telefone residencial do contato, o administrador da empresa deve personalizar a apresentação da página padrão Detalhes do contato para incluir um campo de telefone residencial do contato e deve informar um telefone residencial do contato válido nesse campo. Para obter informações sobre como personalizar as apresentações da página, consulte Personalizando apresentações de página estática.

- 2 Quando a pesquisa estiver concluída, um registro de atividade será criado para a comunicação, que será vinculado ao registro correspondente.

Veja a seguir os possíveis resultados de uma pesquisa:

- Se for encontrada uma solicitação de serviço exclusiva, o Oracle Contact On Demand associará o registro de atividade ao registro de solicitação de serviço e à conta principal da solicitação de serviço. O Oracle Contact On Demand também associa o registro de atividade ao contato da

solicitação de serviço, a menos que ele encontre uma correspondência de contato exclusiva para o número de telefone.

- Se for encontrada uma correspondência de contato exclusiva, o Oracle Contact On Demand associará automaticamente o registro de atividade ao contato e à conta principal do contato.
- Se for encontrada uma correspondência de lead exclusiva, o Oracle Contact On Demand associará automaticamente a atividade ao lead e à conta principal do lead.
- Se uma correspondência de registro exclusiva não tiver uma conta associada, o Oracle Contact On Demand associará automaticamente a conta exclusiva correspondente ao número de telefone, caso exista um número de telefone.
- Se for encontrada uma única correspondência, o registro correspondente será exibido.
- Se várias correspondências forem encontradas para um tipo de registro específico, o Oracle Contact On Demand não vinculará a atividade a um registro específico para esse tipo de registro.

OBSERVAÇÃO: você deve ter acesso a um tipo de registro específico, caso contrário, o Oracle Contact On Demand não poderá associar uma atividade a esse tipo de registro.

OBSERVAÇÃO: se um agente transferir uma chamada para outro agente, será criada uma atividade para o agente a quem a chamada foi transferida.

Gerenciando o call center

Como supervisor, você precisa de ferramentas e informações para ajudar na operação efetiva do call center. Você precisa saber quantas chamadas, e-mails e mensagens de correio de voz a equipe gerencia. É necessário fazer as seguintes perguntas: qual é o tempo de processamento médio para cada interação, quanto tempo os clientes aguardam na fila etc. O acesso a informações em tempo real sobre as operações pode ajudar a gerenciar o call center e até mesmo identificar oportunidades de melhoria para agentes individuais.

Ferramentas de supervisor do Oracle Contact On Demand

O Oracle CRM On Demand e o Oracle Contact On Demand têm várias ferramentas para ajudar a gerenciar o call center. Toda comunicação do cliente pode ser rastreada e vinculada a registros do cliente. Esse recurso de rastreamento cria um banco de dados de informações sobre as operações e os clientes, que você pode acessar usando relatórios e análises. As ferramentas de monitoramento do agente também podem ajudar a instruir o desempenho do agente individual.

Painel Comunicações

O painel Comunicações mostra estatísticas em tempo real sobre as filas do call center para ajudar a analisar o desempenho.

- Clique na Guia do painel e selecione o painel Comunicações na lista suspensa. Clique em Mostrar.
- Exiba o número atual de interações do cliente em cada canal de comunicação.

- Revise as estatísticas do grupo de trabalho individual para ajudar a analisar os volumes do call center e gerenciar a força de trabalho.
- Clique no link Relatórios adicionais para selecionar um painel diferente e exibir outras análises de serviço ou de vendas.

Relatórios e análises de comunicação

A Página inicial de relatórios contém links para análises pré-criadas e personalizadas que podem ajudar a gerenciar o call center. Revise análises personalizadas e pré-criadas regularmente para identificar tendências, riscos potenciais e oportunidades de melhoria do call center.

Você pode usar o Oracle CRM On Demand Answers para criar relatórios personalizados e analisar as atividades de comunicação geradas pelas interações do call center. Quando você criar uma análise personalizada:

- Use a área do assunto de relatório Atividades para criar uma análise específica de comunicação.
- Expanda a pasta Atividade e, em seguida, a pasta Comunicação.
- Clique nos nomes da coluna de dados do Oracle Contact On Demand para adicioná-los à análise personalizada.

Para obter informações adicionais, consulte [Relatórios](#) (na página 775).

Trabalhando com a Página inicial de comunicação

A Página inicial de comunicação é o ponto inicial para gerenciar a interação do cliente.

Exibindo interações do cliente

A seção Caixa de entrada lista todas as interações do cliente atualmente atribuídas a você para o canal escolhido nas subguias (Chamadas, Correio de voz ou E-mail). Para obter uma descrição dos campos (colunas), consulte [Concluindo atividades de comunicação](#) (na página 363). Você pode determinar o período durante o qual a caixa de entrada da página inicial Comunicação exibe as atividades atuais e concluídas no seu perfil pessoal. Para obter mais informações, consulte [Atualizando seus detalhes pessoais](#) (consulte "[Atualizando suas informações pessoais](#)" na página 712).

Trabalhando com listas de comunicações

A seção Listas de comunicações mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de comunicações:

Esta lista de atividades	Exibe
Todos os e-mails antigos	Todos os e-mails que você pode ver foram abertos há mais de 24 horas.

Esta lista de atividades	Exibe
Todas as mensagens de correio voz antigas	Todas as mensagens de correio de voz que você pode ver foram abertas há mais de 24 horas.
Todos os callbacks	Todos os callbacks da Web e callbacks que você pode ver.
Todos os e-mails	Todos os e-mails que você pode ver.
Todas as chamadas recebidas	Todas as chamadas recebidas que você pode ver.
Todos os e-mails recebidos	Todos os e-mails recebidos que você pode ver.
Todas as chamadas efetuadas	Todas as chamadas efetuadas que você pode ver.
Todos os e-mails enviados	Todos os e-mails enviados que você pode ver.
Todas as transferências	Todas as transferências que você pode ver.
Todas as chamadas de voz	Todas as chamadas por telefone.
Todas as mensagens de correio de voz	Todas as mensagens de correio de voz.
Todos os callbacks da Web	Todos os callbacks da Web que você pode ver.
Minhas comunicações - Caixa de entrada	Todas as interações do cliente atualmente atribuídas a você. Nenhum e-mail novo e incompleto aparecerá na lista.
Minhas chamadas - Caixa de entrada	Chamadas incompletas atribuídas a você.
Minhas mensagens de correio de voz - Caixa de entrada	Mensagens de correio de voz incompletas atribuídas a você.
Comunicações concluídas recentemente	Todas as comunicações que você concluiu recentemente.
Chamadas concluídas recentemente	Chamada que você concluiu recentemente.
E-mails concluídos recentemente	E-mails aos quais você enviou uma resposta.
Mensagens de correio de voz concluídas recentemente	Mensagens de correio de voz concluídas recentemente.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova lista. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

Exibindo comunicações concluídas recentemente

A seção Comunicações concluídas recentemente listas suas interações concluídas mais recentemente. Para obter uma descrição dos campos (colunas), consulte [Concluindo atividades de comunicação](#) (na página 363).

Para expandir a lista de comunicações concluídas mais recentemente, clique em Exibir lista completa. Essa lista exibe uma página inteira de registros, que você pode ver página por página.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre o Oracle Contact On Demand](#) (na página 344)
- [Gerenciando o Oracle Contact On Demand](#) (na página 350)

Gerenciando o Oracle Contact On Demand

Para gerenciar o Oracle Contact On Demand, execute as seguintes tarefas:

- [Preparando-se para a interação com clientes](#) (na página 350)
- [Processando chamadas telefônicas](#) (na página 354)
- [Desativando a barra de ferramentas Comunicações em uma sessão do navegador](#) (na página 357)
- [Fazendo chamadas](#) (na página 357)
- [Processando callbacks \(Web ou telefone\)](#) (na página 359)
- [Processando mensagens de correio de voz](#) (na página 359)
- [Processando e-mails](#) (na página 360)
- [Concluindo atividades de comunicação](#) (na página 363)
- [Revisando suas estatísticas](#) (na página 365)
- [Exibindo históricos de interação](#) (na página 367)
- [Monitorando agentes](#) (na página 367)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Preparando-se para a interação com clientes

Os tópicos a seguir contêm procedimentos passo a passo usados na preparação para interagir com os clientes.

Acessando o Oracle Contact On Demand

Quando você se conecta ao Oracle CRM On Demand, a guia Comunicações deve aparecer juntamente com Contas, Contatos, etc. Se ela não aparecer, faça o seguinte:

- Clique na seta à direita da linha de guias e selecione Comunicações na lista suspensa.

OBSERVAÇÃO: se Comunicações não aparecer como uma opção, talvez seja preciso adicionar a guia à sua apresentação ou entrar em contato com o administrador da empresa. Para obter instruções sobre como exibir guias, consulte [Exibindo suas guias](#) (na página 729).

Atualizando seu número de telefone

Quando desejar receber chamadas telefônicas em outro local, certifique-se de atualizar seu número de telefone. O número de telefone que você informa é aquele para onde o aplicativo direciona suas chamadas telefônicas.

Para atualizar seu número de telefone

- 1 Na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação, clique em Preferência do usuário.
- 2 Na janela Configuração, atualize as Definições do telefone:
 - **Endereço SIP.** Protocolo padrão para receber chamadas telefônicas de VoIP. Atualize esse campo se sua empresa usar VoIP baseado em SIP.
 - **Telefone externo (extensão remota).** Número de telefone para onde o Oracle Contact On Demand roteia as chamadas recebidas. Você pode atualizar esse número de telefone a qualquer momento.
 - **Reproduzir anúncio.** Solicita que você pressione um dígito (tecla DTMF) para que a chamada seja roteada a você.

DICA: se você trabalha em casa, talvez seja conveniente selecionar essa opção. Essa opção impede que outras pessoas, como os filhos, atendam acidentalmente uma chamada telefônica roteada do call center.

- 3 Clique em OK para fechar a janela Configuração.
As novas configurações entram em vigor imediatamente.

Configurando as preferências do usuário

Para alterar sua saudação pessoal, o atendimento automático e alterar outro comportamento relacionado ao telefone, é preciso atualizar suas configurações de usuário.

Para definir suas preferências de usuário

- 1 Na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação, clique em Preferência do usuário.
- 2 Na janela Configuração, selecione as configurações Telefone geral e Mensagem de caixa postal que deseja:

Configuração	Descrição
Telefone geral	
Tela pop-up da chamada recebida	<p>Abre automaticamente a página Solicitação de serviço, Campanha, Contato, Lead, Conta ou Detalhes da chamada quando você atende uma chamada telefônica.</p> <p>O aplicativo procura o banco de dados do Oracle CRM On Demand em busca do registros existentes que correspondam ao número de telefone do chamador. Se for encontrada uma correspondência, o registro correspondente será exibido (Solicitação de serviço, Contato, Lead ou Registro de conta). A página Detalhes da chamada aparece em outras situações, por exemplo, se não houver correspondência ou se houver várias correspondências. Para obter mais informações sobre registros correspondentes no Oracle CRM On Demand, consulte Sobre o Oracle Contact On Demand (na página 344).</p>
Atendimento automático (Desativar tom de discagem)	Mantenha sua linha aberta depois de receber a primeira chamada para que você não tenha que retirar o telefone do gancho para atendê-lo. Em vez disso, você pode usar a seção Controles de voz na Barra de ação para atender ao telefone.
Aceitação automática de chamada	(Disponível somente ao usar o atendimento automático) Aceite automaticamente a chamada recebida para que os chamadores sejam conectados sem que você precise fazer nada. Um bipe alerta o agente para indicar que há uma pessoa na linha.
Definições do telefone	Para obter informações sobre as opções das Definições do telefone, consulte "Atualizando seu número de telefone", acima.
Mensagem de caixa postal	
Mensagem com nome do agente	Gravação que informa seu nome.
Mensagem de saudação da caixa postal	Gravação que é reproduzida quando uma chamada é roteada para sua caixa postal.
Mensagem de boas-vindas	Gravação que é reproduzida quando um cliente é roteado para seu número de telefone.
Gravar uma mensagem personalizada	Grava sua mensagem pessoal. Essa mensagem é usada para saudar automaticamente os chamadores quando o recurso Reproduzir saudação for ativado pelo administrador.

Verificando sua caixa de entrada no Oracle Contact On Demand

A seção Caixa de entrada (na guia Comunicação) lista as interações específicas do canal ainda em andamento que foram atribuídas a você na subguia escolhida (Chamadas, Correio de voz ou E-mail). O Oracle Contact On Demand considera essas comunicações ativas até que ocorra o seguinte:

- **Chamadas telefônicas.** Elas são concluídas quando a chamada é encerrada. O formulário de conclusão exibe o status Concluído automaticamente. Para aplicar o status Concluído na atividade, clique em Salvar na tela de conclusão. Para deixar a atividade no estado Em andamento, clique em Cancelar. Quando a chamada for concluída, ele não será mais exibida na Caixa de entrada.
- **Correios de voz.** Você deve selecionar manualmente Conclusão após ouvir o correio de voz. O formulário de conclusão exibe automaticamente o status como Concluído. Quando o correio de voz é concluído, ele não é mais exibido na Caixa de entrada.
- **E-mails.** Você pode responder, reatribuir ou descartar e-mails (lixo eletrônico, por exemplo). Quando você responde a um e-mail, uma janela Conclusão é exibida automaticamente. Essa janela permite que o agente inclua informações adicionais na Atividade de e-mail concluída.

Depois que o e-mail é reatribuído ou depois que o sistema reatribui automaticamente um e-mail porque um agente demorou para responder, o e-mail não aparece mais na Caixa de entrada do agente.

OBSERVAÇÃO: as atividades de e-mail não são salvas no Oracle CRM On Demand até que tenham sido respondidas e concluídas com um status de Concluído. O administrador da empresa também pode configurar o Oracle Contact On Demand para concluir automaticamente uma atividade sem que a janela Conclusão seja exibida no Oracle Contact On Demand. Para obter mais informações, consulte [Concluindo atividades de comunicação](#) (na página 363).

Disponibilizando a si mesmo

Para que você receba uma nova chamada e interações de correio de voz, seu status deve ser Disponível. É possível receber interações de e-mail quando seu status for Disponível. Dependendo de como o administrador configurou seu status, ele pode ser alterado para Disponível assim que você se conectar ao aplicativo. Do contrário, você precisará configurar seu status manualmente como Disponível.

Quando seu status for Disponível, você poderá:

- Receber um ou vários tipos de comunicações do novo cliente atribuídos a você (chamadas telefônicas, e-mails, correios de voz). O tipo e número de comunicações dependerão das configurações que o administrador definiu.
- Ver dados que pertencem às interações de entrada exibidas na Barra de ação.

Para disponibilizar a si mesmo para chamadas telefônicas

- Na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação, clique em Indisponível.

O status Indisponível é alterado para Disponível.

Processando chamadas telefônicas

Quando você estiver pronto para trabalhar, pode começar a receber chamadas telefônicas de clientes. Dependendo do roteamento da sua empresa, você receberá chamadas com base no seu conjunto de habilidades, grupo de trabalho ou em outros critérios.

Você pode determinar o período no qual a caixa de entrada da página inicial Comunicação exibe as chamadas atuais e concluídas no seu perfil pessoal. Para obter mais informações, consulte [Atualizando seus detalhes pessoais](#) (consulte "[Atualizando suas informações pessoais](#)" na página 712).

Além disso, o aplicativo procura registros correspondentes para a chamada telefônica e exibe o registro correspondente. Se não existirem registros - ou vários registros - correspondentes à chamada telefônica de entrada, a janela Detalhes da chamada será exibida. Para obter mais informações sobre essa sequência, consulte [Sobre o Oracle Contact On Demand](#) (na página 344).

Mesmo que seu status seja alterado para Indisponível, os e-mails ainda poderão ser atribuídos a você. Nenhuma outra comunicação, como chamadas telefônicas e correios de voz, poderão ser atribuídas a você. Você pode se tornar indisponível enquanto executa outros trabalhos, por exemplo, quando estiver concluindo ou limpando mensagens existentes. Tornando-se indisponível, você evita chamadas perdidas desnecessariamente, por exemplo, enquanto está executando outras tarefas. Uma solução alternativa que evita a perda de chamadas de entrada é executar duas sessões do navegador com as mesmas credenciais de usuários: uma com a barra de ferramentas Comunicações aberta e a outra com a barra de ferramentas Comunicações fechada. Use o primeiro navegador para chamadas de entrada e o segundo para todas as outras atividades.

Para atender uma chamada telefônica

- Quando uma nova comunicação for atribuída a você, atende ao telefone.

Se o Oracle Contact On Demand estiver configurado para exibir telas pop-up, ele exibirá o registro correspondente com base em uma pesquisa pelos seguintes dados (nesta ordem específica):

- Solicitação de serviço
- Campanha
- Contato
- Lead
- Conta

OBSERVAÇÃO: as tarefas de configuração adicionais do Oracle Contact On Demand devem ser concluídas se você desejar que o aplicativo procure dados informados pelo chamador em resposta a uma mensagem URA (Unidade de Resposta Audível); isto é, número de solicitação de serviço, número do telefone residencial do contato ou ID da campanha.

Se você não estiver configurado para ver telas pop-up, clique no alerta Chamada recebida intermitente na barra de ferramentas Comunicação para navegar diretamente para a página Detalhes da chamada.

Quando você aceita a chamada, os controles de chamada tornam-se ativos.

DICA: se uma tela pop-up de uma chamada de entrada for exibida enquanto você estiver editando um registro, todos os dados não salvos para esse registro serão perdidos. Uma boa prática é executar duas sessões de navegador com as mesmas credenciais de usuário: uma com a barra de ferramentas

Comunicações aberta e a outra com a barra de ferramentas Comunicações fechada. Use o primeiro navegador para chamadas de entrada e o segundo para todas as outras atividades.

Para desligar

- Desligue o telefone ou clique em Desligar na seção Controles de voz na Barra de ação.

Depois que a chamada é encerrada, o formulário Conclusão é exibido para que você rastreie informações sobre a chamada. O administrador pode definir uma conclusão com base no tempo, permitindo que você conclua o trabalho após a chamada. Para obter informações sobre a conclusão de atividades, consulte [Concluindo atividades de comunicação](#) (na página 363).

Para colocar uma chamada em espera

- Na seção Controles de voz na Barra de ação, clique em Retenção em qualquer momento durante a chamada.

A colocação de uma chamada em espera permite que você interrompa a chamada e pause a comunicação de voz com o chamador. Você pode ver o status da chamada (isto é, Em espera) na Barra de ação.

Para retomar a comunicação de voz

- Clique no botão Retenção.

Para transferir uma chamada

- 1 Na seção Controles de voz na Barra de ação, clique em Transferir.
- 2 Na janela suspensa, selecione a opção desejada.
- 3 Na janela Transferir, execute uma das etapas a seguir, de acordo com sua seleção anterior:

Para esta opção	Siga estas etapas
-----------------	-------------------

Para esta opção	Siga estas etapas
Agente	<p>1. Selecione um agente.</p> <p>DICA: para localizar o agente na lista, use o campo Procurar um agente.</p> <p>OBSERVAÇÃO: uma transferência de chamada para um agente não exige que ele esteja conectado ao aplicativo nem disponível para chamadas.</p> <p>2. Clique em um dos botões:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Transferência cega. Transfere a chamada para outro agente, desconectando você da chamada. ■ Transferência anunciada. Transfere a chamada, permitindo anunciar a chamada ao agente que responder. O cliente não ouve o anúncio. ■ Conferência. Transfere a chamada, mantendo você e o cliente na linha enquanto outra pessoa ingressa na chamada. <p>DICA: você pode clicar duas vezes no nome do agente para transferir a chamada como uma transferência cega.</p> <p>3. Se o agente não responder, você poderá clicar em Abandonar transferência na seção Controles de voz a qualquer momento. Isso coloca o cliente em espera e devolve o controle para você. Para se reconectar com o chamador, clique no botão Retenção.</p>
Grupo	<p>Selecione o Grupo de habilidades na lista de grupos da sua empresa e clique em Transferir ou clique duas vezes no nome do grupo.</p> <p>Uma transferência de chamada para um grupo de habilidades não exige que os agentes estejam conectados.</p> <p>DICA: para localizar o grupo na lista, use o campo Procurar um grupo.</p>
Telefone	<p>4. Informe o número de telefone no campo disponível.</p> <p>Pode ser um telefone da empresa ou externo.</p> <p>5. Clique em Conferência, Transferência anunciada ou Transferência cega para concluir a transferência.</p>
Correio de voz	Envia a chamada para o correio de voz do agente.

1 Insira informações no formulário Conclusão.

OBSERVAÇÃO: quando você transfere uma chamada, a chamada entre você e o chamador é encerrada, solicitando que o formulário Conclusão seja exibido.

Para se reconectar com o chamador

- Clique no botão Abandonar transferência e clique no botão Retenção.

OBSERVAÇÃO: essa opção está disponível para transferências anunciadas ou transferências de conferência.

Desativando a barra de ferramentas Comunicações em uma sessão do navegador

Se estiver usando várias sessões do navegador no Oracle CRM On Demand para falar simultaneamente com um cliente e adicionar detalhes a um formulário, como uma Solicitação de serviço, você pode desativar as Ferramentas de comunicações em uma sessão do navegador do Oracle CRM On Demand. Esse recurso permite salvar os detalhes que você está informando no formulário. Na segunda sessão do navegador do Oracle CRM On Demand, você pode usar as Ferramentas de comunicações para gerenciar as comunicações do cliente.

OBSERVAÇÃO: a seção Ferramentas de comunicação desativada permanecerá desativada na sessão do navegador até que você se desconecte e, em seguida, conecte-se novamente ao Oracle CRM On Demand. Não é necessário fechar a janela do navegador.

Para desativar a Barra de ferramentas de comunicações na sessão 1 do navegador

- 1 Na Barra de ação, clique no botão X da barra de título da seção Barra de ferramentas de comunicações.

DICA: mova o cursor sobre o botão para ver uma dica de ferramenta que exibe informações sobre a funcionalidade do botão.

Quando você clica no botão Desativar barra de ferramentas de comunicações, uma solicitação de confirmação é exibida.

- 2 Clique em OK para desativar a Barra de ferramentas de comunicações.

OBSERVAÇÃO: se você desativar a Barra de ferramentas de comunicações, não será possível usar os botões Descartar, Concluir, Reatribuir e Abrir e-mail, nem os anexos do Oracle Contact On Demand, por exemplo, exibir o Histórico de interações em uma página Detalhes da chamada na sessão do navegador. Você pode se conectar novamente ao Oracle CRM On Demand para ativar a Barra de ferramentas de comunicações.

Fazendo chamadas

No Oracle Contact On Demand, você pode fazer chamadas externas para clientes ou chamadas internas para outro agente ou supervisor.

Por padrão, cada agente possui duas linhas de telefone separadas, permitindo que você receba uma chamada recebida em uma linha e faça uma chamada de saída em uma segunda linha. Por exemplo, seu cliente pode precisar de informações que você não pode fornecer. Você pode colocar o cliente em espera, clicar na segunda linha para começar a usá-la, clicar em Discar e chamar outra pessoa para obter as informações de que precisa. Após receber as informações, você poderá encerrar a segunda chamada e retornar para seu cliente na primeira linha.

Fazer uma chamada externa automaticamente cria um registro de chamada no Oracle CRM On Demand para a chamada, a menos que você desmarque essa opção antes de fazer a chamada. Registrar em log a atividade

de chamada efetuada poupa seu tempo rastreando suas atividades diárias e permite que os gerentes avaliem a produtividade de cada agente.

Para fazer uma chamada externa

- 1 Na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação, clique em Discar.

OBSERVAÇÃO: por padrão, a caixa de seleção Registrar uma atividade em log é selecionada.

- 2 Assim, você pode escolher uma destas opções:

- Selecione um número na lista Discados recentemente e clique em Chamar.

OBSERVAÇÃO: esses números recentemente discados pertencem à sessão atual. Quando você se desconecta, a lista é limpa.

- Informe o número de telefone e clique em Chamar.

- Clique no botão Procurar agentes, selecione o Agente na lista e clique em Discar.

DICA: para localizar o agente na lista, use o campo Procurar um agente.

- 3 Atenda ao telefone.

O Oracle Contact On Demand então chama o número de telefone de destino que você informou.

Para fazer uma chamada externa usando a discagem com um clique

- 1 Navegue para os detalhes de um contato na página Detalhes do contato ou Lisa de contatos.

Se o número do contato for exibido como um hiperlink, você poderá clicar nele para discar o número.

OBSERVAÇÃO: os administradores do sistema podem personalizar seu sistema e alterar os campos e suas características. A discagem com um clique talvez não funcione com tais campos.

- 2 Clique no link do telefone para o qual deseja discar.

A caixa de diálogo Discador é exibida.

OBSERVAÇÃO: o número de telefone nessa caixa de diálogo é somente leitura. Para desativar a caixa de diálogo, navegue até Minha configuração, Perfil pessoal e Meu perfil e desmarque a caixa de seleção Exibir janela pop-up de discagem com um clique. Você precisará se desconectar e conectar novamente para que essa alteração entre em vigor.

- 3 Clique no botão Chamar para fazer uma chamada de saída.

O Oracle Contact On Demand então chama o número de telefone de destino no qual você clicou.

Para fazer uma chamada interna

Uma chamada interna pode ser feita para qualquer agente ou supervisor. Seu status é exibido na lista de usuários juntamente com seu nome e número de telefone (isto é, localização atual). Uma chamada feita a um agente toca no telefone do agente, independentemente de ele estar conectado ou não.

Processando callbacks (Web ou telefone)

O Oracle Contact On Demand fornece callback da Web e recursos de callback que devem ser configurados pelo administrador:

- **Callbacks da Web.** Os clientes acessam um formulário no site da empresa para agendar um callback.
- **Callbacks.** Os clientes solicitam um callback por meio do menu do telefone quando contatam o call center.

Quando uma solicitação de callback é enviada pela página da Web ou pelo menu do telefone, o callback é roteado para o agente disponível mais adequado. Esse agente vê uma alerta intermitente e os botões de chamada são ativados.

Para aceitar um callback

- Clique em Responder quando visualizar a notificação de alerta na Barra de ação.

Aceitar o callback passa a chamada para você. Seu telefone tocará e quando você o atender, será feita a chamada para a parte solicitante. Se você aceitar um callback da Web, a caixa de diálogo Callback da Web exibirá informações que o chamador inseriu no formulário de callback da Web.

OBSERVAÇÃO: para callbacks da Web, a página de detalhes do Oracle Contact On Demand não é exibida. No entanto, os registros Atividade são vinculados automaticamente a qualquer registro.

Processando mensagens de correio de voz

As mensagens de correio de voz podem ser pessoais ou ACD. As mensagens ACD são correios de voz deixados para o call center da sua empresa. Essas mensagens de correio de voz são roteadas de acordo com o fluxo de chamadas configurado pelo administrador e são atribuídos aos agentes com base nas respectivas habilidades e disponibilidades.

Você pode reatribuir uma mensagem de correio de voz a outro agente, supervisor ou a um grupo de habilidades. Quando você reatribui um correio de voz, ele passa pelo roteamento novamente, de acordo com o workflow configurado pelo administrador. Os correios de voz reatribuídos não pertencerão mais a você.

Quando uma mensagem de correio de voz estiver na sua fila, o alerta Correio de voz recebido piscará na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação por alguns segundos. O registro também aparece na parte superior da Caixa de entrada na Página inicial de comunicações, na subguia Correio de voz.

Você pode determinar para qual período a caixa de entrada da página inicial Comunicação exibe as chamadas atuais e concluídas no seu perfil pessoal. Para obter mais informações, consulte [Atualizando seus detalhes pessoais](#) (consulte "[Atualizando suas informações pessoais](#)" na página 712).

É possível reproduzir uma mensagem de correio de voz a qualquer momento, e reproduzir a mensagem não afeta sua disponibilidade para atender chamadas. No entanto, sua disponibilidade será afetada se você escolher ouvir o correio de voz usando o telefone.

OBSERVAÇÃO: as mensagens de correio de voz não podem ser excluídas.

Para escutar uma mensagem (nova ou reproduzida)

- 1 Na Caixa de entrada, clique no link Assunto da mensagem do correio de voz.

- 2 Na página Correio de voz, clique no botão Escutar mensagens de correio de voz.

Isso reproduz o correio de voz pelo player de mídia local.

DICA: se tiver problemas para escutar as mensagens gravadas, altere o player de mídia padrão na máquina.

Par escutar uma mensagem no telefone (nova ou reproduzida)

- 1 Na Caixa de entrada, clique no link Assunto da mensagem do correio de voz.
- 2 Na página Correio de voz, clique no botão Escutar mensagens de correio de voz no telefone.
O telefone do agente tocará e reproduzirá o correio de voz pelo telefone.

Para reatribuir o correio de voz

- 1 Na página Correio de voz, clique em Reatribuir.
- 2 Clique em Agente ou Grupo na janela que é exibida.
- 3 Na janela Transferir, selecione um grupo ou agente.

Se você clicar em Agente, será aberta uma caixa de diálogo com uma lista de todos os agente e seus respectivos status. A lista a seguir descreve o status dos agentes:

- **Disponível.** O agente apresenta o status de Disponível na barra Ferramentas de comunicação.
- **Em intervalo.** O agente apresenta o status de Indisponível na barra Ferramentas de comunicação.
- **Ocupado.** O agente está trabalhando em outra interação e está indisponível.
- **Logout.** O agente não está conectado ao Communication Server. Essas informações não se relacionam ao status do agente no Oracle CRM On Demand.
- **Email via ACD.** Atualmente, o agente está processando um e-mail.
- **Conclusão.** Atualmente, o agente está processando um formulário Conclusão.

- 4 Clique em Transferir.

Processando e-mails

Os e-mails são roteados a agentes com base na habilidade, disponibilidade ou palavra-chave. Quando um e-mail tiver sido roteado para você, o alerta E-mail de entrada piscará na seção Ferramentas de comunicação da Barra de ação. O registro também aparecerá na parte superior da Caixa de entrada na Página inicial de comunicações, na subguia E-mail.

Você pode determinar o período no qual a caixa de entrada da página inicial Comunicação exibe os e-mails atuais e concluídos no seu perfil pessoal. Para obter mais informações, consulte Atualizando os detalhes pessoais.

Geralmente, você quer responder a todos os e-mails. No entanto, ao receber e-mails que não justifiquem uma resposta, como lixo eletrônico, você pode descartá-los. O descarte conclui o e-mail sem uma resposta, e nenhuma Atividade de e-mail concluída é criada. No entanto, é possível optar por criar uma atividade de e-mail para e-mails descartados se você desejar. Você pode salvar respostas incompletas de e-mails clicando em Salvar como rascunho. Esses e-mails são salvos na pasta Rascunhos. Não é possível editar e-mails descartados e enviados.

O administrador também define as configurações para o número máximo de e-mails que você pode receber. Você pode ver essas informações observando a linha Mensagens off-line na janela Estatísticas, mostradas como x/y. x é o número de mensagens atualmente atribuídas a você. y é seu limite permitido.

OBSERVAÇÃO: Quando um agente recebe um e-mail, o status dele permanece como Disponível.

Para ler um novo e-mail

Para acessar seu novo e-mail, siga um destes procedimentos:

- Clique no alerta E-mail de entrada na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação.
Isso abre automaticamente a subguia E-mail na Página inicial de comunicações.
- Navegue para a subguia E-mail na guia Comunicações.
Isso exibe uma lista de novos e-mails atribuídos a você.
- 1 Clique no link Assunto do e-mail que deseja revisar.
O conteúdo do e-mail é exibido na janela Detalhes do novo e-mail.
- 2 Na janela Detalhes do e-mail, você pode fazer o seguinte:
 - **Reatribuir.** Reenvia o e-mail ao mesmo grupo de trabalho para que ele possa ser reatribuído a outro agente ou grupo.
insira informações no campo Observação se desejar fornecer informações secundárias para o próximo agente ou grupo.
 - **Descartar.** Remove o e-mail da Caixa de entrada.
Use esse recurso para e-mails indesejados. Se desejar acompanhar determinados e-mails descartados, marque a caixa de seleção Registrar uma atividade em log na caixa de diálogo Descartar e-mail.
 - **Salvar como rascunho.** Salva o e-mail na lista de e-mails de rascunho da seção Meus e-mails.
 - **Responder.** Ao responder a um e-mail, a tela de conclusão é exibida. Informe os detalhes de conclusão apropriados e clique em Salvar.

A atividade agora é registrada na seção E-mails concluídos recentemente da sua página inicial de Comunicação. Além disso, se o e-mail tiver sido relatado em qualquer registro, você poderá acessar o e-mail a partir do histórico de interação do registro. Tanto o e-mail original quanto a resposta são capturados no histórico de interações.

Para ler rascunho, enviar e descartar e-mails

- 1 Clique na subguia E-mail na Página inicial de comunicações.
- 2 Na seção Meus e-mails, localize o e-mail que deseja revisar no menu suspenso:
 - Mensagens de rascunho
 - Mensagens enviadas
 - Mensagens descartadasIsso exibe uma lista de e-mails para a pasta selecionada.
- 3 Clique no link Assunto do e-mail que deseja revisar.

O conteúdo do e-mail é exibido na seção Detalhes do e-mail.

OBSERVAÇÃO: A atividade E-mail enviado é salva como um registro de atividade à parte. Se a atividade E-mail enviado estiver vinculada a um contato, a uma conta etc., o registro da atividade também será exibido na seção de informações relacionadas do contato ou da conta. O Oracle CRM On Demand só cria atividades de e-mail em Mensagens enviadas.

Para reatribuir o e-mail

- 1 Na página E-mail, clique em Reatribuir.
- 2 Clique em Agente ou Grupo na janela que é exibida.
- 3 Na janela Transferir, selecione um grupo ou agente.

Se você clicar em Agente, será aberta uma caixa de diálogo com uma lista de todos os agente e seus respectivos status. A lista a seguir descreve o status dos agentes:

 - **Disponível.** O agente apresenta o status de Disponível na barra Ferramentas de comunicação.
 - **Em intervalo.** O agente apresenta o status de Indisponível na barra Ferramentas de comunicação.
 - **Ocupado.** O agente está trabalhando em outra interação e está indisponível.
 - **Logout.** O agente não está conectado ao Communication Server. As informações não se relacionam ao status do agente no Oracle CRM On Demand.
 - **E-mail via ACD.** Atualmente, o agente está processando um e-mail.
 - **Conclusão.** Atualmente, o agente está processando um formulário Conclusão.
- 4 Clique em Transferir.

Concluindo atividades de comunicação

O administrador determina se o formulário Conclusão no seu Oracle Contact On Demand será ativado de modo automático ou manual. Por padrão, os formulários Conclusão são obrigatórios e somente o administrador pode ativar ou desativar os formulários Conclusão no Oracle Contact On Demand.

DICA: a configuração Conclusão Automática está disponível na seção Perfil da empresa do Oracle CRM On Demand. Somente administradores podem ativar ou desativar essa configuração. Para obter mais informações sobre como definir as configurações Conclusão Automática, consulte *Oracle Contact On Demand Administration Manager Guide* e *Oracle Contact Center Anywhere Administration Manager Guide*.

Quando você encerra qualquer comunicação (chamadas, correios de voz, e-mails), o Oracle Contact On Demand cria automaticamente uma atividade e exibe o formulário Conclusão. Você deve preencher o formulário Conclusão para concluir a atividade de comunicação.

Se um formulário Conclusão não for exibido, faça o seguinte:

- Verifique com o administrador se o seu formulário Conclusão está ativado.
- Verifique se seu navegador está com o bloqueador de pop-up ativado.

CUIDADO: não conclua uma atividade enquanto uma chamada ainda estiver ativa, caso contrário um segundo formulário Conclusão será exibido quando você desligar o telefone. Não deixe várias janelas de conclusão abertas, caso contrário será difícil determinar qual formulário Conclusão pertence a que chamada.

OBSERVAÇÃO: cada atividade individual abre um formulário Conclusão individual. Você pode personalizar seus formulários Conclusão na página Personalização do aplicativo de atividade no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como personalizar formulários Apresentação de conclusão, consulte Personalizando apresentações de página estática. Para obter mais informações sobre como atribuir formulários Conclusão personalizados para usuários específicos, consulte Adicionando funções.

Se o formulário Conclusão for exibido enquanto você estiver editando um registro, os dados já informados para esse registro não serão perdidos, pois a página aberta que você está editando não é atualizada quando o Oracle Contact On Demand salva os dados no formulário Conclusão.

No formulário Conclusão, você pode resumir o que ocorreu durante a comunicação. Também é possível vincular outros registros à atividade, como contas e contatos no formulário Conclusão. A vinculação de registros cria uma auditoria histórica de todas as comunicações entre sua empresa e um contato ou uma conta. Também é possível rastrear todas as comunicações exigidas para resolver uma solicitação de serviço ou todas as comunicações geradas por uma campanha específica, que ajuda sua empresa a avaliar a eficácia geral da campanha.

A tabela a seguir descreve alguns campos do formulário Conclusão.

Campo	Descrição
Principais informações sobre a tarefa	
Proprietário	<p>Apelido do proprietário do registro. Geralmente, o proprietário pode atualizar o registro, transferir um registro para outro proprietário ou excluir o registro. No entanto, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>Esse valor afeta quais registros serão incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam, bem como a visibilidade nas listas gerenciadas.</p>

Campo	Descrição
Assunto	O padrão é Subtipo da atividade seguida, seguido pelo número de telefone ou endereço de e-mail.
Prioridade	A prioridade dessa atividade, conforme determinado pela configuração da empresa. Campo somente leitura.
Origem	Número de telefone ou endereço de e-mail do qual a chamada é feita ou o endereço de e-mail enviado. Campo somente leitura.
Destino	Número de telefone que o agente disca ou endereço de e-mail de destino para o e-mail. Campo somente leitura.
Status	Padronizado para Concluído no formulário Conclusão. Se você salvar as informações com um status de Concluído, a atividade aparecerá na seção Comunicações concluídas recentemente na sua Página inicial de comunicações.
Tipo	Tipo de atividade, conforme definido na sua empresa. Somente leitura.
Subtipo da atividade	<p>O tipo de atividade específico. Você não pode editar esses valores; somente o administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores na lista suspensa.</p> <p>Os valores padrão são Chamada recebida, Chamada efetuada, Transferência de entrada, Transferência de saída, Transferência perdida, E-mail recebido, E-mail enviado, E-mail encaminhado, E-mail reatribuído, Resposta de e-mail, Correio de voz recebido, Correio de voz enviado, Correio de voz encaminhado, Correio de voz reatribuído, Callback e Callback da Web.</p>
Código de resolução	<p>Breve descrição de como essa chamada é resolvida.</p> <p>Os valores padrão são Número incorreto, Ocupado, Callback, Atualização do cliente, E-mail descartado, Pergunta geral, Solicitação de literatura, Nova conta, Novo contato, Novo lead, Nova oportunidade, Nova solicitação de serviço, Sem resposta, Não interessado, Transferência externa, Outros, Pergunta do produto, Reatribuído ao agente, Reatribuído ao grupo, Resposta fornecida, Acompanhamento programado, Transferido para agente, Transferido para grupo e Transferido p/ correio de voz.</p> <p>O administrador da empresa pode alterar ou adicionar valores na lista suspensa.</p>
Itens relacionados	<p>Registros vinculados à atividade. O Oracle Contact On Demand vincula registros automaticamente quando a atividade é criada com base nas informações capturadas pelo aplicativo, como origem, destino e outros dígitos informados pelo chamador.</p> <p>Também é possível criar novos registros que são automaticamente vinculados a essa atividade ou selecionar os existentes para vinculação. Clique no ícone Pesquisa próximo ao tipo de registro. Na página Pesquisa, selecione o registro existente ou clique em Novo, insira as informações necessárias na página Editar e salve o registro.</p>

Campo	Descrição
Informações adicionais	
Modificado por	Nome da pessoa que cria ou atualiza o registro seguido pela data e hora em que isso ocorreu. Gerado pelo sistema.
Descrição	Informações adicionais sobre a chamada. Limite de 16.350 caracteres.

Usando formulários Conclusão automáticos

Você tem um minuto para preencher o formulário Conclusão, no entanto, esse tempo pode ser modificado por um administrador. Se você exceder o tempo limite permitido para inserir as informações no formulário Conclusão, um alerta de temporizador será exibido. Clique em OK e continue inserindo informações, depois em Salvar. Não é exibido mais nenhum alerta de temporizador após o primeiro alerta do temporizador. Se o formulário Conclusão for aberto automaticamente, o botão Cancelar ficará cinza e não poderá ser usado. Se você fechar a janela do formulário Conclusão, as informações inseridas, se houver, serão salvas.

Usando formulários Conclusão manuais

Se o formulário Conclusão for aberto manualmente, você poderá fechá-lo sem salvar os detalhes selecionando o botão Cancelar.

Revisando suas estatísticas

Você pode revisar estatísticas clicando em Estatísticas na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação. As estatísticas representam a atividade nas últimas 24 horas para você ou seu grupo de trabalho, conforme indicado na tabela a seguir. As estatísticas são redefinidas para zero (0) à meia-noite, hora da empresa.

Este rótulo	Mostra esta informação
Sessão	
Última atualização	Última vez que as estatísticas foram atualizadas (específico do agente)
Conectado por	Tempo de conexão (específico do agente)

Este rótulo	Mostra esta informação
Tempo de conversação	<p>Duração do tempo de conversa de todas as interações por telefone do agente.</p> <p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 4 chamadas <ul style="list-style-type: none"> ■ 1 chamada via ACD: tempo de conversação de 30 minutos ■ 1 chamada efetuada: 10 minutos ■ 1 chamada recebida: 14 minutos ■ 1 chamada de callback da Web: 15 minutos ■ Tempo de conversação de 69 minutos
Tempo para atendimento	<p>Tempo médio para atendimento de todos os tipos de interações de todos os grupos de trabalho aos quais o agente foi atribuído.</p> <p>Exemplo:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ O agente é membro do grupo de trabalho 1, 2 e 3: <ul style="list-style-type: none"> ■ Tempo médio para atendimento do grupo de trabalho 1: 2 minutos ■ Tempo médio para atendimento do grupo de trabalho 2: 4 minutos ■ Tempo médio para atendimento do grupo de trabalho 3: 6 minutos ■ Tempo médio para atendimento: 4 minutos
Mensagens off-line	Número de e-mails na sua fila ou número de mensagens que você foi configurado para receber (específico do agente)
Voz	Número de chamadas recebidas pelo agente. Isso é específico do agente e não inclui os totais do grupo de trabalho.
Nº de chamadas na fila	Número de chamadas na fila de todos os grupos de trabalho aos quais o agente foi atribuído
Espera mais longa	O tempo mais longo que uma chamada fica na fila. Esse período é calculado pela inclusão de todas as chamadas em todos os grupos de trabalho aos quais o agente foi atribuído.
Estado atual	Indica o estado das chamadas de voz, por exemplo, Disponível, Indisponível, etc.
Correio de voz	Número de correios de voz ACD recebidos pelo agente.
Nº de correios de voz na fila	Número de correios de voz ACD na fila de todos os grupos de trabalho aos quais o agente foi atribuído.
Estado atual	Indica o estado dos correios de voz ACD, por exemplo, Disponível, Indisponível, etc.
E-mail	Número de e-mails ACD recebidos pelo agente.

Este rótulo	Mostra esta informação
Nº de e-mails na fila	Número de e-mails ACD na fila de todos os grupos de trabalho aos quais o agente foi atribuído.
Estado atual	Para e-mails ACD (específico do agente), por exemplo, Disponível, Indisponível, etc.

Exibindo históricos de interação

O Oracle Contact On Demand controla o que acontece a cada interação do cliente em uma fila separada, chamada de histórico de interações. Semelhante a um arquivo de log, o histórico de interações inclui informações como o agente, a prioridade e o roteamento para o correio de voz. Os históricos de interações são armazenados como anexos nos registros de atividade.

Para ver o histórico de interações

- 1 Selecione a atividade.
- 2 Na Página de detalhes, role para baixo até as seções Anexos.
- 3 Clique em Exibir na linha Histórico de interações.
- 4 Para ver mais detalhes, clique no link específico no histórico.

Por exemplo, você pode clicar nesse link para revisar a resposta que enviou para um e-mail: Salvando a transcrição da resposta do e-mail.

Monitorando agentes

Antes de começar. Para executar este procedimento, você precisa estar configurado como um Supervisor no Oracle Contact On Demand.

É possível usar o recurso de monitor como uma ferramenta de instrução para ajudar os agentes a lidar melhor com os problemas do cliente. Quando você monitora um agente, ele não sabe quando você estará escutando suas comunicações.

Para monitorar a chamada de um agente

- 1 Na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação, navegue para Supervisor, depois Monitor.
- 2 Na janela Agente do monitor, selecione o Nome do agente.
DICA: para localizar o agente na lista, use o campo Procurar um agente.
- 3 Selecione o controle de monitoramento ou gravação para a chamada atual:

- **Escutar.** Você pode ouvir a conversa, mas nem o cliente, nem o agente podem ouvir você.
- **Escuta compartilhada.** Você pode ouvir a conversa e instruir o agente. O cliente não pode ouvir você.
- **Assumir o comando.** Você assume o controle da chamada telefônica com o cliente. Isso desconecta o agente da chamada e o formulário Conclusão aparece na tela do agente.
- **Ingressar.** Você ingressa na conversa. O agente e o cliente ouvem você.
- **Gravar/interromper gravação.** Você grava a conversa. Quando você interrompe a gravação, o arquivo wav é armazenado como um anexo a essa atividade no histórico de interações.
- **Fazer logout do agente.** Você desconecta o agente do aplicativo. Use essa opção para desconectar agentes remotos que deixaram a estação de trabalho. Quando você seleciona essa opção, uma mensagem é exibida perguntando se você deseja desconectar o canal. Ao selecionar Sim, você desconecta a chamada telefônica na qual o agente estava.

Para escutar a gravação de um agente

- 1 Na seção Ferramentas de comunicação na Barra de ação, clique em Supervisor e selecione Gravações. Isso exibe as gravações feitas pelo supervisor ao monitorar um agente.

OBSERVAÇÃO: as gravações feitas pelo agente estão disponíveis no Histórico de interações.

- 2 Na janela Gravações, selecione a gravação.

DICA: para localizar a gravação na lista, preencha os campos Usuário, De e Para e clique em Pesquisar. Também é possível usar os ícones de calendário para preencher os campos De e Para.

- 3 Selecione o controle de gravação para a gravação atual:

- **Reproduzir.** Você pode reproduzir a gravação selecionada.
- **Fechar.** Você interrompe a gravação e fecha a janela Gravações.

DICA: se tiver problemas para escutar as mensagens gravadas, altere o player de mídia padrão na máquina.

Página Lista de atividades de comunicação (Oracle Contact On Demand)

A página Lista de atividades do Oracle Contact On Demand mostra o subconjunto ou a lista de interações do cliente que você selecionou na Página inicial de comunicação. Na página Lista de atividades, você pode revisar várias interações rapidamente. Também é possível selecionar uma para revisão ou atualização.

Como exibir a página Lista de atividades

- 1 Clique na guia Chamadas, Correio de voz ou E-mail.

2 Na seção Caixa de entrada, clique no link Exibir lista completa.

A página Lista de atividades exibe uma lista de todas as interações do cliente.

Você pode determinar o período no qual a caixa de entrada da página inicial Comunicação exibe as atividades atuais e concluídas no seu perfil pessoal. Para obter mais informações, consulte [Atualizando seus detalhes pessoais](#) (consulte "[Atualizando suas informações pessoais](#)" na página 712).

Ao usar um menu suspenso, você também pode alternar para outra lista. A lista suspensa contém listas padrão distribuídas com o aplicativo e listas personalizadas da sua empresa. Para obter uma descrição das listas padrão, consulte a tabela Seção das listas de comunicações em [Trabalhando com a Página inicial de comunicação](#) (na página 348).

OBSERVAÇÃO: as atividades incluem Compromissos, Tarefas e Atividades de comunicação. Não é possível excluir Atividades do Oracle Contact On Demand na guia Comunicações, no Calendário nem nas Páginas iniciais.

A tabela a seguir descreve o que pode ser feito na página Lista de atividades:

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Criar uma lista filtrada	Clique no link Gerenciar listas na barra de título e em Novas listas. Isso abre um assistente que o guiará pelo processo.
Criar um registro de tarefa	Clique em Nova tarefa na barra de título. Na página Tarefa - Edição, insira as informações necessárias e salve o registro.
Localizar uma atividade	Clique no cabeçalho da coluna Assunto. Em seguida, clique em uma letra na barra do alfabeto. Para atividades que começam com números, clique em 0-9.
Percorrer a lista na página	Clique nos ícones de navegação na parte superior ou inferior da página da lista para ir para a página seguinte, para a página anterior, para a primeira página ou para a última página da lista.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos na parte inferior da página, selecione um número de registros a serem vistos de uma só vez.
Exibir um subconjunto diferente de atividades	Clique na lista suspensa na barra de título e altere a seleção. A lista suspensa contém todas as listas filtradas disponíveis para você.
Exibir detalhes da atividade	Clique no Assunto da atividade que deseja exibir. Isso abre a Página de detalhes.
Exibir todas as atividades da sua empresa	Na barra de título, clique na lista suspensa e selecione um item.

Barra de ferramentas do Oracle Contact On Demand

O Oracle Contact On Demand adiciona duas seções à Barra de ação: Ferramentas de comunicação e Controles de voz. Esta tabela descreve as opções que você pode ver nessas duas áreas, dependendo das suas responsabilidades.

Botão	Descrição
Ferramentas de comunicação	
Disponível/indisponível	Permite alterar o status de trabalho para Disponível ou Indisponível para aceitar chamadas telefônicas.
Discar	Permite fazer uma chamada interna ou de saída.
Supervisor	Permite que os supervisores monitorem e registrem chamadas do agente e escutem as gravações do agente.
Preferência do usuário	Permite alterar o telefone no qual você aceita chamadas de entrada, bem como outras configurações.
Estatísticas	Controla estatísticas da sua sessão. Para obter mais informações, consulte Revisando suas estatísticas (na página 365).
Controles de voz	
Atender	Aceita callbacks (ao usar o atendimento automático).
Recusar	Recusa um callback ou uma chamada roteada para você.
Desconectar	Encerra uma chamada ativa.
Reter	Coloca uma chamada em espera, que permite fazer uma chamada de saída a uma origem externa. Clique nesse botão novamente para retornar à chamada.
Transferir	Transfere uma chamada ativa para outro agente, grupo ou origem externa.
Gravar	Grava a chamada ativa, que é salva como um arquivo wav e pode ser reproduzida no player de mídia local.

Campos de atividade de comunicação (Oracle Contact On Demand)

Quando você clica em Editar nas páginas Chamada, Correio de voz ou Detalhes do e-mail, a página Edição de atividade é aberta com as informações extraídas do formulário Conclusão da atividade.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias maneiras, por exemplo, alterando nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas suspensas. Portanto, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela. Nem todo os campos do aplicativo são editáveis. Se o administrador da sua empresa personalizar o tipo de registro Atividade para que campos adicionais sejam exibidos quando necessário, essa personalização impedirá o Oracle CRM On Demand de criar registros de Atividade para novas interações.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

OBSERVAÇÃO: todos os registros de hora são mostrados em número de segundos.

Campo	Descrição
Principais informações sobre atividade	
Proprietário	Consulte Proprietário em Concluindo atividade de comunicação (consulte " Concluindo atividades de comunicação " na página 363).
Assunto	Consulte Assunto em Concluindo atividades de comunicação (na página 363).
Prioridade	Consulte Prioridade em Concluindo atividades de comunicação (na página 363).
Origem	Consulte Origem em Concluindo atividades de comunicação (na página 363).
Destino	Consulte Destino em Concluindo atividades de comunicação (na página 363).
Status	Consulte Status em Concluindo atividades de comunicação (na página 363).
Tipo	Consulte Tipo em Concluindo atividades de comunicação (na página 363).
Subtipo da atividade	Consulte Subtipo de atividade em Concluindo atividades de comunicação (na página 363).
Código de resolução	Consulte Código de resolução em Concluindo atividade de comunicação (consulte " Concluindo atividades de comunicação " na página 363).
Estatísticas-chave	
Tempo de espera em fila	Tempo em segundos que a interação fica na fila antes de ser atribuída a um agente.
Hora de início	Hora, data e marcação de data/hora em que a comunicação é atribuída ao agente.
Hora de término	Hora, data e marcação de data/hora em que a comunicação é concluída.
Tempo de espera total	Tempo, em segundos, em que o chamador está selecionando opções nos prompts de menu combinada com o tempo de espera em fila.
Fila atribuída	Nome do grupo para o qual a interação é roteada.
Tempo no IVR	Tempo, em segundos, em que o cliente está selecionando opções nos prompts de menu. Para e-mails, esse campo mostra 0.
Tempo de interação	Tempo, em segundos, entre a hora de início e a hora de término.
Tempo de conclusão	Tempo, em segundos, que o agente gasta na conclusão (com o formulário Conclusão aberto).
Tempo de processamento	Soma do tempo de interação e do tempo de conclusão.
Tempo de espera em fila	Tempo, em segundos, que o chamador fica em espera após inserir informações IVR.

Campo	Descrição
Itens relacionados	Consulte Itens relacionados em Concluindo atividades de comunicação (na página 363).
Informações adicionais	
Modificado por	Consulte Modificado por Concluindo atividades de comunicação (na página 363).
Descrição	Consulte Descrição em Concluindo atividades de comunicação (na página 363).

Páginas de detalhes da chamada, correio de voz e e-mail

Clique em um tópico para ver instruções a fim de executar as tarefas a seguir na Página de detalhes da chamada, do correio de voz ou do e-mail.

- [Exibindo históricos de interação](#) (na página 367)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "[Anexando arquivos e URLs aos registros](#)" na página 111)

Os administradores do Oracle Contact On Demand podem criar páginas personalizáveis de Chamada, Correio de voz e E-mail. Para obter mais informações sobre apresentações de página, consulte Personalizando apresentações de página estática.

OBSERVAÇÃO: você pode criar apresentações de página para chamadas, correios de voz e e-mails no Oracle Contact On Demand. As apresentações de página dinâmica não contam com suporte do Oracle Contact On Demand.

É possível editar a apresentação das suas páginas de Chamada, Correio de voz e E-mail para exibir apenas as seções que você usa regularmente. A edição das apresentações de página também acelera a velocidade na qual as páginas são carregadas e elimina a aglomeração.

Para editar a apresentação das Páginas de detalhes de chamadas, correio de voz e E-mail.

- 1 Clique em uma chamada, um correio de voz ou um e-mail para abrir a página de detalhes correspondente.
- 2 Clique no link Editar apresentação localizado à direita da página de detalhes.
- 3 O uso das setas move as seções (conteúdo) da coluna Informações relacionadas disponíveis para a coluna Informações relacionadas exibidas.
- 4 Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: também é possível contrair e expandir as seções que você usa com mais frequência ou menos frequência. Se raramente você usa uma seção, mantenha-a recolhida. contrair seções melhora a velocidade

na qual a página é recarregada. Você também pode usar a edição em linha para editar campos usados frequentemente. Para obter mais informações sobre a edição em linha, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de atividade de comunicação \(Oracle Contact On Demand\)](#) (na página 370)
- [Sobre o Oracle Contact On Demand](#) (na página 344)

7

Gerenciamento de relacionamento do parceiro e alta tecnologia

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro do gerenciamento de relacionamento do parceiro (PRM):

- **Parceiros.** Use estas páginas para gerenciar informações sobre as empresas externas ou contatos de empresas que vendem ou reparam produtos pertencentes à empresa.
- **Programas de parceria.** Use estas páginas para rastrear os requisitos e os benefícios das empresas que fazem parte dos programas de parceria da empresa.
- **Aplicativos.** Use estas páginas para gerenciar os aplicativos de parceiros novos ou existentes para parceria com a empresa do proprietário da marca.
- **Registros de negócio.** Use estas páginas para gerenciar os registros de negócio que permitem aos parceiros solicitarem direitos exclusivos para uma oportunidade da empresa do proprietário da marca.
- **Solicitações MDF.** Use estas páginas para gerenciar as solicitações dos fundos do mercado de desenvolvimento (MDF) para fundos monetários fornecidos por um departamento de vendas ou de marketing do fabricante. As solicitações MDF ajudam um parceiro a vender seus produtos ou comercializar a marca do fabricante.
- **SP - Solicitações.** Use estas páginas para gerenciar as solicitações de preços especiais (SP) de parceiros para um ajuste de preço de um produto.
- **Fundos.** Use estas páginas para gerenciar solicitações de fundos, créditos e aprovações.
- **Treinamento e certificação (T&C).** Use essas páginas para criar conhecimento entre a comunidade do parceiro sobre cursos de treinamento e programas oferecidos para os produtos e serviços da empresa proprietária da marca. O T&C também ajuda a rastrear as habilidades e competências das empresas parceiras e de seus funcionários. Os tipos de registros do T&C são:
 - Cursos
 - Exames
 - Certificações
 - Credenciais

Observação: todos esses tipos de registro só estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. O tipo de registro Fundos também está disponível no Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Gerenciando o PRM e a alta tecnologia

Para obter mais informações sobre como gerenciar e configurar o gerenciamento de relacionamento do cliente (PRM), consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*.

Parceiros

Use as páginas Parceiro para rastrear empresas de parceiro e seus membros, criar contas do parceiro no Oracle CRM On Demand para dar suporte a usuários do parceiro e definir os níveis apropriados de acesso ao Oracle CRM On Demand e de visibilidade dos dados para cada conta do parceiro.

Sobre parceiros

A guia Parceiro representa qualquer empresa externa que venda ou repare produtos pertencentes ao proprietário da marca.

As páginas Parceiros do Oracle CRM On Demand permitem definir as informações de negócios sobre o parceiro, bem como as informações de parceria entre o proprietário da marca e o parceiro. Os exemplos de informações do perfil do parceiro são nome da empresa, endereço, números de telefone, número de fax, site da Web, receita anual, número de funcionários, mercado, setor, descrição dos negócios etc.

Sobre contas do parceiro

Conta do parceiro PRM, também conhecida como conta do parceiro gerenciada, é um parceiro com usuários no Oracle CRM On Demand. Uma conta do parceiro não gerenciada não tem nenhum usuário no Oracle CRM On Demand. Uma PRM conta do parceiro PRM está presente nas guias Conta e Parceiro, além de ter os seguintes atributos:

- Trata-se de uma conta com o tipo definido como Parceiro.
- O valor do indicador de parceiro gerenciado é definido como Y.
- O status da organização do parceiro é definido como Ativo.

Para organizações que sejam contas para quem os representantes de vendas vendem e parceiros PRM, você deve criar dois registros: um registro de conta e um registro de parceiro.

Como o tipo de registro do parceiro é uma subclasse do tipo de registro da conta, os campos personalizados adicionados ao tipo de registro de conta também estão disponíveis para o tipo de registro do parceiro. No entanto, a recíproca não é verdadeira: os campos personalizados adicionados ao tipo de registro do parceiro não estão disponíveis para o tipo de registro da conta.

Em geral, mantenha os atributos específicos do parceiro na guia Parceiros e os atributos específicos da conta não relativos à parceria na guia Contas. Porém, às vezes, você pode precisar de um atributo específico do parceiro disponível na guia Contas. Nesse caso, você pode adicionar atributos personalizados ao tipo de registro da conta. Esses atributos se tornam parte do tipo de registro Parceiro automaticamente.

Ao exibir a conta do parceiro na guia Contas, você pode ver o campo Tipo de conta, que está definido como Parceiro. Quando você exibe uma conta do parceiro na guia Parceiros, o campo Tipo de conta não é exibido, porque o único valor que uma conta do parceiro pode ter é Parceiro.

OBSERVAÇÃO: embora o status da organização do parceiro esteja definido como Ativo, o tipo de conta do parceiro deve ser definido como Parceiro.

Trabalhando com a página inicial Parceiros

A página inicial Parceiros é o ponto de partida para gerenciar parceiros.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Parceiros. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando uma conta do parceiro

Você pode criar uma conta do parceiro clicando no botão Novo da seção Parceiros recém-modificados. Para obter mais informações sobre como criar parceiros, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de parceiro](#) (na página 381).

DICA: você pode indicar hierarquias de parceiro, como uma empresa subsidiária de outra empresa, selecionando contas-pai. Para obter mais informações sobre hierarquias de parceiro, consulte [Especificando contas-pai](#) (na página 209).

Trabalhando com listas de parceiros

A seção Listas de parceiros mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand acompanha um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis a todos. Você e os gerentes podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto padrão de listas.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para parceiros.

Lista de parceiros	Descrição
Todos os parceiros	Filtra todos os parceiros aos quais você tem visibilidade, independentemente do proprietário.
Meus parceiros	Parceiros com o seu nome no campo Proprietário.
Parceiros - Criação recente	Todos os parceiros, classificados pela data de criação.
Parceiros recém-modificados	Todos os parceiros, classificados pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

Exibindo parceiros recém-modificados

A seção Parceiros recém-modificados mostra os parceiros que você modificou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Parceiros

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Parceiros:

- Todos os parceiros ativos
- Todos os parceiros inativos
- Parceiros - Criação recente
- Parceiros recém-modificados
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório na página inicial Parceiros)

Para adicionar seções à página inicial Parceiros

- 1 Na página inicial Parceiros, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Parceiros, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando contas do parceiro

Para gerenciar contas do parceiro, realize as seguintes tarefas:

- [Ativando e inativando contas do parceiro](#) (na página 379)
- [Procurando contas do parceiro](#) (na página 380)
- [Excluindo contas do parceiro](#) (na página 380)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Controlando parceiros e concorrentes das contas](#) (na página 215)
- [Controlando relacionamentos entre contas](#) (na página 211)

- [Adicionando observações](#) (na página 104)
- [Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "[Anexando arquivos e URLs aos registros](#)" na página 111)

OBSERVAÇÃO: quando você cria uma conta do parceiro e define essa conta com o status Ativo, um livro é criado automaticamente com o nome <Nome do parceiro> Livro do parceiro. Quando você cria uma conta do parceiro e define a organização do parceiro para essa conta, ela é adicionada ao livro correspondente. Quando é inativada, uma conta do parceiro é inativada no livro correspondente. Se a organização do parceiro do usuário for alterada, a conta do parceiro será removida do livro associado para a organização do parceiro anterior e adicionada ao livro do parceiro correto para o novo relacionamento de organização do parceiro.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Ativando e inativando contas do parceiro

Se uma parceria for suspensa ou encerrada, você poderá desativar essa conta do parceiro. Desativando a conta do parceiro, você pode permitir que ela permaneça no Oracle CRM On Demand para ser reativada mais tarde.

Para ativar ou desativar uma conta do parceiro

- 1 Navegue até a página Edição do parceiro.
- 2 Na lista Status da organização do parceiro, selecione Ativo para ativar a conta do parceiro ou selecione Inativo para desativá-la.
- 3 Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: A desativação de uma conta do parceiro não permite alterar o valor Tipo de conta na guia Contas ou excluir a conta da guia Contas. Se uma conta estiver ativa, você não poderá excluí-la nem alterar o valor Tipo de conta na guia Contas.

Convertendo contas em contas do parceiro

Em Oracle CRM On Demand você poderá converter contas em contas de parceiro se os níveis de acesso permitirem.

Antes de começar. O administrador da empresa deve ter adicionado a caixa de seleção Parceiro gerenciado para a página de detalhes.

Para converter uma conta em uma conta do parceiro

- 1 Na lista Conta, selecione a conta que você deseja converter em uma conta do parceiro.

- 2 Na página Detalhes da conta, clique em Editar.
- 3 Na página Editar conta, altere o tipo de conta para Parceiro.
- 4 Marque a caixa de seleção Parceiro gerenciado e, em seguida, clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: Se o tipo de registro Parceiro for configurado no modo de usuário da propriedade de registro, quando você concluir a tarefa, o nome do campo Proprietário será alterado automaticamente para o nome do usuário que realiza a conversão, e o novo parceiro será adicionado à equipe do parceiro do proprietário.

Para verificar se uma conta do parceiro não pode reverter para uma conta regular

- 1 Navegue até a lista Parceiro na guia Parceiro e selecione a conta do parceiro.
- 2 Na página Detalhes do parceiro, clique em Editar.
- 3 Na página Editar parceiro, altere o status da organização do parceiro para Ativo.
Depois de definir o status como Ativo, a conta do parceiro não poderá ser alterada para uma conta regular.

Procurando contas do parceiro

Você pode procurar contas do parceiro usando a funcionalidade Pesquisa avançada na Barra de ação. Você deve especificar os seguintes critérios de pesquisa:

- O campo está definido como Tipo de conta
- A condição está definida como Igual a
- O valor do filtro está definido como Parceiro

Para procurar contas do parceiro PRM (contas do parceiro gerenciadas), você deve especificar os critérios de pesquisa na lista anterior e definir os seguintes critérios de pesquisa:

- O campo está definido como Indicador Parceiro gerenciado.
- A condição está definida como Igual a.
- O valor de filtro está definido como Y.

Para obter mais informações sobre como procurar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

Excluindo contas do parceiro

Como as contas do parceiro também podem ser usadas como contas, as contas do parceiro podem ser associadas a oportunidades, bem como a outros registros. Excluir uma conta do parceiro pode gerar erros por conta dessas associações.

Como contas também podem ser usadas como contas do parceiro, excluir uma conta com um tipo de conta Parceiro na guia Contas também pode gerar erros. Dessa forma, você não pode excluir contas do parceiro na

guia Parceiros. Você só pode desativar contas do parceiro. Se a conta não tiver nenhum outro uso e você quiser excluí-la, será possível excluir a conta do parceiro inativa na guia Contas.

Durante a exclusão de uma conta que seja do tipo parceiro na guia Contas, o Oracle CRM On Demand tenta verificar se o status da organização do parceiro é Inativo, que impede a exclusão acidental de um registro de parceiro ativo. Para obter informações sobre como excluir e restaurar registros, consulte [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 118).

Campos de parceiro

Use a página Edição do parceiro para adicionar um parceiro ou atualizar detalhes de um parceiro existente. A página Edição do parceiro mostra o conjunto completo de campos de um parceiro.

DICA: você também pode editar aplicativos na página Lista de parceiros e na página Detalhes de parceiros. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre o parceiro	
Nome do parceiro	O nome do parceiro. Para evitar registros duplicados, verifique se você seguiu as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização etc.
Tipo de parceiro principal	Selecione o tipo de parceiro que você deseja usar como principal para essa conta do parceiro.
Local	O tipo de dependências operadas pelo parceiro no local, como Sede.
Status da organização do parceiro	Indica se a conta do parceiro está ativa ou inativa.
Conta-pai	O nome da empresa da qual o parceiro é um subsidiário.
Nº de telefone principal	O número de telefone principal usado para chegar ao parceiro.
Nº de fax principal	O número de fax principal do parceiro.
Site	Endereço do URL do parceiro.
Lista de preços	A lista de preços a que a conta de parceiro está associada. Normalmente, a lista de preços é a que armazena o custo de compra do parceiro.
Informações adicionais	

Campo	Descrição
Endereços de cobrança e envio	<p>Selecionar um país determina os rótulos para os campos de endereço restantes de acordo com a convenção de endereço do país. A tela pode ser atualizada para exibir os nomes de campo.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Se os endereços compartilhados forem configurados para a empresa, os endereços de cobrança e envio serão somente leitura, e os campos de endereço serão alterados para atender aos requisitos de endereços compartilhados. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte Endereços.</p>
Proprietário	<p>O apelido do proprietário do registro do parceiro.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário. Para reatribuir a propriedade de um registro de parceiro, você deve ter a configuração do nível de acesso Leitura/Edição para o registro.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios executados por você ou pelos gerentes.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>
Gerente de conta do canal	O gerente da conta do canal é responsável por manter o relacionamento entre os parceiros e a empresa do proprietário da marca. Os gerentes de canal atuam como o contato principal para o parceiro.
Número de usuários ativos	Este é um campo calculado que determina o número de usuários ativos no Oracle CRM On Demand atual do parceiro.
Número máximo de usuários	O número máximo de usuários que uma organização do parceiro pode ter. Um parceiro não pode ter mais usuários do que o número definido no campo.
Número restante de usuários disponíveis	Este é um campo calculado que iguala a diferença entre o campo Número máximo de usuários e o campo Número de usuários ativos atual. Quando o valor desse campo for 0 (zero), você não poderá adicionar mais nenhum usuário ativo ao Oracle CRM On Demand.
Descrição	Informações adicionais sobre o parceiro. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Programas de parceria

Use as páginas Programa de parceria para fazer o seguinte:

382 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20

- Gerenciar tipos diferentes e níveis dos programas de parceria.
- Especificar tipos diferentes de parceiros.
- Administrar as associações do programa de parceria.

Um *programa de parceria* descreve os requisitos e benefícios para o parceiro quando este for membro do programa de parceria. Os programas de parceria foram criados para recrutar parceiros pela empresa proprietária da marca.

Trabalhando com a página inicial Programas de parceria

A página inicial Programas de parceria é o ponto de partida para gerenciar programas de parceria.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Programas de parceria. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando um programa de parceria

Você pode criar um programa de parceria clicando no botão Novo na seção Programas de parceria recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando programas de parceria](#) (na página 385) e [Campos de programa de parceria](#) (na página 389).

Trabalhando com listas de programas de parceria

A seção Listas de programas de parceria mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para programas de parceria.

Lista de programas de parceria	Descrição
Programas de parceria - Criação recente	Filtra todos os programas de parceria, classificados pela data de criação.
Programas de parceria recém-modificados	Filtra todos os programas de parceria, classificados pela data de modificação.
Todos os programas de parceria	Esta lista não é filtrada. Ela exibe todos os programas de parceria para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do programa.
Meus programas de parceria	Filtra programas de parceria com o nome no campo Proprietário.

Lista de programas de parceria	Descrição
Programas de parceria que possuo com criação recente	Filtra programas de parceria com o seu nome no campo Proprietário, classificados pela data de criação.
Meus programas de parceria recém-modificados	Filtra programas de parceria com o seu nome no campo Proprietário, classificados pela data de modificação.
Todos os programas de parceria inativos	Filtra todos os programas de parceria com um status Inativo.
Todos os programas de parceria ativos	Filtra todos os programas de parceria com um status Ativo.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo programas de parceria recém-modificados

A seção Programas de parceria recém-modificados mostra os programas de parceria modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Programas de parceria

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Programas de parceria:

- Todos os programas de parceria ativos
- Todos os programas de parceria inativos
- Programas de parceria - Criação recente
- Programas de parceria recém-modificados
- Programas de parceria que possuo com criação recente
- Meus programas de parceria recém-modificados
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório na página inicial Programas de parceria)

Para adicionar seções à página inicial Programas de parceria

- 1 Na página inicial Programas de parceria, clique em Editar layout.

- 2 Na página Apresentação da página inicial Programas de parceria, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando programas de parceria

Para gerenciar programas de parceria, realize as seguintes tarefas:

- [Criando programas de parceria](#) (na página 385)
- [Gerenciando associações do programa de parceria](#) (na página 386)
- [Excluindo programas de parceria](#) (na página 388)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Trabalhando com anexos](#) (na página 108)
- [Controlando parceiros e concorrentes das contas](#) (na página 215)
- [Controlando relacionamentos entre contas](#) (na página 211)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Criando programas de parceria

No Oracle CRM On Demand, você cria um programa de parceria especificando informações em um formulário. Você pode acessá-lo em áreas diferentes do Oracle CRM On Demand, dependendo daquilo em que esteja trabalhando e de quais tarefas deseja realizar.

Para criar um programa de parceria

- 1 Na página Lista de programas de parceria, clique em Novo programa de parceria.
A página Edição do programa de parceria aparece.
- 2 No campo Nome do programa de parceria, digite um nome para o programa de parceria que você está criando.

DICA: cada nome do programa de parceria deve ser exclusivo.

- 3** No campo Status, selecione o status apropriado para o programa de parceria.
- 4** Atualize o restante dos campos na página Edição do programa de parceria conforme necessário.
Para obter informações sobre cada campo, consulte [Campos de programa de parceria](#) (na página 389).
- 5** Salve o programa de parceria.

Gerenciando associações do programa de parceria

Você pode usar as páginas Associação ao programa - Novo e Editar para realizar as seguintes tarefas administrativas:

- [Criando associações do programa de parceria](#) (na página 386)
- [Alterando status da associação do programa de parceria](#) (na página 386)
- [Excluindo associações do programa de parceria](#) (na página 387)
- [Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "[Anexando arquivos e URLs aos registros](#)" na página 111)

Criando associações do programa de parceria

Depois que o aplicativo do parceiro para associação a um programa de parceria for aprovado, o parceiro se tornará um membro do programa de parceria.

Para criar associações do programa de parceria

- 1** Na página Detalhes do programa de parceria, clique em Novo na barra Associações ao programa.
A página Nova associação ao programa aparece.
- 2** No campo Nome do parceiro, selecione o nome do parceiro que você deseja adicionar ao programa do parceiro.
- 3** Preencha os outros campos na página Nova associação ao programa conforme necessário.
Para obter mais informações sobre esses campos, consulte [Campos de associação ao programa](#) (na página 387).
OBSERVAÇÃO: o estado da caixa de seleção Ativo e o valor do campo Status devem estar sincronizados. Por exemplo, se o status da associação estiver definido como Atual, você deverá marcar a caixa de seleção Ativo.
- 4** Clique em Salvar.

Alterando status da associação do programa de parceria

Quando um parceiro for aprovado para entrar em um programa de parceria e você criar um novo registro de associação para o programa de parceria, o status padrão desse registro será Atual.

Você pode alterar o status da associação do programa de parceria para um dos seguintes valores:

- Expirado
- Encerrado

OBSERVAÇÃO: o estado da caixa de seleção Ativo e o valor do campo Status devem estar sincronizados. Por exemplo, se o status da associação estiver definido como Expirado ou Encerrado, você deverá desmarcar a caixa de seleção Ativo.

Para alterar o status da associação do programa de parceria

- 1 Na página Detalhes do programa de parceria, clique no link Editar da associação do programa de parceria para a qual você deseja alterar o status.
- 2 Na página de edição Associação do programa, selecione o valor apropriado no menu suspenso Status.
- 3 Clique em Salvar.

Excluindo associações do programa de parceria

Se criar a associação ao programa por engano ou quiser excluí-la, você poderá fazer isso na página Detalhes do programa de parceria.

OBSERVAÇÃO: você não poderá excluir uma associação do programa de parceria se o valor de status estiver definido como Atual.

Para excluir uma associação do programa de parceria

- 1 Na seção Associações ao programa da página Detalhes do programa de parceria, clique em Excluir para a associação do programa de parceria que você deseja remover.

Uma caixa de mensagem aparece perguntando se você deseja excluir a associação selecionada.

- 2 Clique em OK.

A associação selecionada é excluída.

Campos de associação ao programa

Use as páginas Nova associação ao programa e Edição para adicionar uma associação do programa de parceria ou atualizar detalhes para uma associação do programa de parceria existente. Você também pode usar a página Edição do programa de parceria para criar novas associações do programa de parceria. Essa página mostra o conjunto completo de campos de um programa de parceria.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os campos nas páginas Associação ao programa.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre a associação ao programa	
Programa de parceria	O programa de parceria ao qual você está adicionando um membro.
Tipo de parceiro	O tipo de parceiro (por exemplo, revendedor, parceiro de solução, distribuidor etc.) para o qual o programa de parceria é criado.
Nome do parceiro	O nome do parceiro que você está adicionando ao programa de parceria.
Nível de programa	O nível de programa no qual o parceiro se associou ao programa.
Ativo	Indique se a associação do programa de parceria está Ativa.
Nº de ID	O número de ID da associação. O Oracle CRM On Demand atribui o ID.
Status	O status da associação. Os valores válidos são: Atual, Encerrado, Expirado, e Renovado.
Data de início	A data na qual a associação do programa de parceria começa. Este campo exibe a data e a hora atuais por padrão. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Data de término	A data na qual a associação do programa de parceria deve ser concluído. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.

Excluindo programas de parceria

Você pode excluir um programa de parceria na página Detalhes do programa de parceria.

OBSERVAÇÃO: você não poderá excluir um programa de parceria se o status estiver definido como Ativo.

Para excluir um programa de parceria

- 1 Na página Detalhes do programa de parceria, clique em Excluir para o programa de parceria que você deseja excluir.

Uma caixa de mensagem aparece perguntando se você deseja excluir o programa de parceria selecionado.

- 2 Clique em OK.

O programa de parceria é excluído.

Campos de programa de parceria

Use a página Edição do programa de parceria para adicionar um programa de parceria ou atualizar detalhes de um programa de parceria existente. Você também pode usar essa página para criar novas associações do programa de parceria. Essa página mostra o conjunto completo de campos para um programa de parceria.

DICA: Você também pode editar parceiros na página Lista de programas de parceria e na página Detalhes do programa de parceria. Para obter mais informações, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Os administradores também podem conceder a um parceiro o acesso a esses campos detalhados para que o parceiro possa atualizar as informações.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre o programa de parceria	
Nome do programa de parceria	O nome do programa de parceria. Para evitar registros duplicados, verifique se você seguiu as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização etc.
Status	Indica se o programa de parceria é Ativo, Inativo ou Em andamento.
Data de início	A data na qual o programa de parceria começa. Este campo exibe a data e a hora atuais por padrão. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Data de término	A data na qual o programa de parceria deve ser concluído. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Tipo de parceiro	Determina o tipo de parceiro (por exemplo, revendedor, parceiro de solução, distribuidor etc.) para o qual o programa de parceria é criado.
Tipo de programa	Determina o tipo de programa que você está criando, por exemplo, registro de negócio.
MDF permitido	<p>Permite MDF (fundos do mercado de desenvolvimento). Os fundos do mercado de desenvolvimento são fundos monetários fornecidos pelo departamento de vendas ou de marketing de um fabricante para ajudar um parceiro a vender seus produtos ou comercializar a marca do fabricante.</p> <p>Se você selecionar MDF permitido, qualquer parceiro membro desse programa de parceria com direito a fundos do mercado de desenvolvimento.</p>
Preço especial permitido	<p>Permite a autorização de preço especial. A autorização de preço especial permite aos parceiros solicitarem um preço especial para um produto ou grupo de produtos vendidos. Esse preço costuma ser solicitado para que o parceiro possa continuar competitivo ou criar uma margem específica.</p> <p>Se você selecionar Preço especial permitido, qualquer parceiro membro desse programa de parceria com direito a preços especiais.</p>

Campo	Descrição
Registro do negócio permitido	Se você selecionar Registro do negócio permitido, qualquer parceiro membro desse programa de parceria com direito a registro de negócio.
Descrição	Informações adicionais sobre o programa de parceria. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.
Informações adicionais	
Nome completo do proprietário	<p>O proprietário do registro do programa de parceria.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário. Para reatribuir a propriedade de um registro do programa de parceria, você deve ter a configuração do nível de acesso Leitura/Edição para o registro.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios executados por você ou pelos gerentes.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>

Aplicativos

Um *aplicativo* é o meio pelo qual um parceiro novo ou existente se inscreve para uma parceria com o proprietário da marca. O proprietário da marca revisa, aprova ou rejeita o aplicativo. Você pode completar aplicativos com dados do portal do proprietário da marca. Um aplicativo do parceiro permite ao proprietário da marca revisar, rejeitar e aprovar aplicativos de maneira eficiente. O proprietário da marca também pode consultar informações do aplicativo enquanto trabalha no Oracle CRM On Demand.

Trabalhando com a página inicial Aplicativos

A página inicial Aplicativos é o ponto de partida para gerenciar aplicativos de parceria.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Aplicativos. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando um aplicativo

Você pode criar um aplicativo clicando no botão Novo na seção Aplicativos recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de aplicativos](#) (na página 397).

Você pode usar serviços Web para preencher aplicativos em um portal do parceiro. Também é possível usar a ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand para importar aplicativos. Para obter mais informações sobre como importar aplicativos, consulte [Importando aplicativos](#) (na página 397).

Trabalhando com listas de aplicativos

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para aplicativos.

Lista de aplicativos	Descrição
Todos os aplicativos	Esta lista exibe todos os registros para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da lista. Ela não filtra aplicativos.
Todos os aplicativos enviados	Filtra aplicativos com o status Enviado.
Todos os aplicativos rejeitados	Filtra aplicativos com o status Rejeitado.
Todos os aplicativos aprovados	Filtra aplicativos com o status Aprovado.
Meus aplicativos	Filtra aplicativos com o nome no campo Proprietário.
Todos os aplicativos recém-criados	Filtra aplicativos classificados pela data na qual o aplicativo foi criado.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

Exibindo a seção Meus aplicativos recém-modificados

A seção Meus aplicativos recém-modificados mostra os aplicativos próprios e que foram modificados recentemente. Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Aplicativos

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Aplicativos:

- Listas de aplicativos

- Todos os aplicativos
- Todos os aplicativos rejeitados
- Todos os aplicativos aprovados
- Todos os aplicativos enviados
- Meus aplicativos
- Todos os aplicativos recém-criados
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode criar seções de relatório, como o Relatório do Analytics de aplicativos, disponível na página inicial Aplicativos.)

Para adicionar seções à página inicial Aplicativos

- 1 Na página inicial Aplicativos, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Aplicativos, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando aplicativos

Para gerenciar aplicativos, realize as seguintes tarefas:

- [Criando aplicativos](#) (na página 393)
- [Enviando aplicativos para aprovação](#) (na página 393)
- [Revisando aplicativos](#) (na página 394)
- [Rejeitando aplicativos](#) (na página 395)
- [Lembrando aplicativos](#) (na página 395)
- [Cancelando aplicativos](#) (na página 396)
- [Excluindo aplicativos](#) (na página 396)
- [Importando aplicativos](#) (na página 397)
- [Campos de aplicativos](#) (na página 397)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros](#) (na página 37).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)

- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Trabalhando com anexos](#) (na página 108)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Criando aplicativos

No Oracle CRM On Demand, você cria um aplicativo especificando informações em um formulário.

Para criar um aplicativo

- 1 Na página Lista de aplicativos, clique em Novo.
- 2 No campo Nome do aplicativo, informe um nome para o aplicativo que você está criando.
DICA: cada nome do aplicativo deve ser exclusivo.
- 3 Na seção Aplicativo enviado por, informe o nome e o sobrenome nos campos apropriados.
- 4 Atualize o restante dos campos na página Edição do aplicativo conforme necessário.
Para obter informações sobre cada campo, consulte [Campos de aplicativos](#) (na página 397).
- 5 Salve o aplicativo.

Enviando aplicativos para aprovação

Um aplicativo de parceiro permite ao proprietário da marca revisar, rejeitar e aprovar aplicativos com eficiência.

Antes de começar. O aplicativo deve ser criado primeiro. Para obter mais informações sobre como criar aplicativos, consulte [Criando aplicativos](#) (na página 393). Uma regra de fluxo de trabalho deve ser criada atribuindo um usuário apropriado como o aprovador para aplicativos. Para obter mais informações sobre como criar regras de fluxo de trabalho, consulte [Criando regras de fluxo de trabalho](#).

Para enviar um aplicativo para aprovação

- 1 Selecione o aplicativo para o qual você deseja enviar um aplicativo na seção Todos os aplicativos da página inicial Aplicativos.
Para obter informações sobre como selecionar aplicativos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Detalhes dos aplicativos, clique no botão Editar.

3 Na página Edição dos aplicativos, selecione Enviado no campo Status de envio. Em seguida, clique em Salvar.

Depois que o campo Status de envio for alterado para Enviado e o registro for salvo, ocorrerá o seguinte:

- O status de aprovação é definido como Aguarda aprovação.
- A data de envio é definida automaticamente como o marcador de data/hora atual.
- A aprovação do aplicativo começa. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador do aplicativo para o usuário apropriado.
- O aprovador será adicionado à equipe do aplicativo se o aprovador ainda não estiver presente.
- Uma regra de fluxo de trabalho enviará notificações por e-mail se tiver sido configurada para enviar e-mails.

Revisando aplicativos

Um proprietário da marca deve recrutar parceiros apropriados aos programas de parceria. Quando os parceiros em potencial se aplicam à parceria, ou os parceiros existentes se aplicam a associações ao programa adicional com o proprietário da marca, o Oracle CRM On Demand permite o proprietário da marca para revisar os aplicativos. Em seguida, o proprietário da marca pode aprovar ou rejeitar os aplicativos.

Para revisar um aplicativo

1 Na página Lista de aplicativos, clique no nome do aplicativo que você deseja revisar.

2 Na página Detalhes dos aplicativos, revise os campos apropriados.

3 Se você quiser fazer alterações, como aprovar ou rejeitar um aplicativo, clique em Editar.

4 Na página Edição do aplicativo, faça as alterações necessárias no aplicativo. Em seguida, clique em Salvar.

Aprovando aplicativos

Os proprietários da marca podem usar o Oracle CRM On Demand para aprovar aplicativos que eles consideram aceitáveis.

OBSERVAÇÃO: você só pode aprovar aplicativos do parceiro para os quais você designou o aprovador atual.

Para aprovar um aplicativo de parceiro

1 Na página Lista de aplicativos, clique no nome do aplicativo de parceiro que você deseja aprovar.

- 2 Na página Detalhes do aplicativo, clique em Editar.
- 3 Alterar o status de aprovação para Aprovado e, em seguida, clique em Salvar.

Rejeitando aplicativos

À medida que um aplicativo percorre a cadeia de aprovações, um aprovador pode rejeitar o aplicativo.

Antes de começar. O aplicativo deve ter o status de envio Enviado.

Para rejeitar um aplicativo

- 1 Selecione o aplicativo que você deseja rejeitar na seção Todos os aplicativos da página inicial Aplicativos. Para obter informações sobre como selecionar aplicativos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes do aplicativo, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do aplicativo, selecione Rejeitado no campo Status de aprovação. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Rejeitado e clica em Salvar, ocorre o seguinte:

- O status de envio do registro permanece no estado Enviado.
- A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.

Observação: se o aplicativo não for aprovado, nenhuma data aparecerá no campo Data de aprovação.
- Uma regra de workflow criará um novo registro de tarefa para rastrear a ação de devolução do aprovador, se a regra de workflow for configurada.
- Uma regra de workflow enviará notificações por e-mail apropriadas se ela não for configurada para enviar e-mails.

Lembrando aplicativos

À medida que um aplicativo percorre a cadeia de aprovações, um parceiro pode lembrar o aplicativo.

Antes de começar. O aplicativo deve ter o status de envio Enviado e um status de aprovação Aguarda aprovação.

Para lembrar aplicativos

- 1 Selecione o aplicativo que você deseja lembrar na seção Todos os aplicativos da página inicial Aplicativos. Para obter informações sobre como selecionar aplicativos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do aplicativo, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição do aplicativo, selecione Rechamado no campo Status de envio. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de envio para Rechamado, ocorre o seguinte:

- O status do aprovador é redefinido como em branco.
- Uma regra de workflow criará uma nova tarefa para rastrear a ação de aprovação, se a regra de workflow for configurada.
- Uma regra de workflow enviará notificações por e-mail apropriadas se ela não for configurada para enviar e-mails.

Cancelando aplicativos

À medida que um aplicativo percorre a cadeia de aprovações, um aprovador pode cancelar o aplicativo.

Antes de começar. O aplicativo deve ter um status de aprovação Aprovado.

Para cancelar um aplicativo

- 1 Selecione o aplicativo que você deseja cancelar na seção Todos os aplicativos da página inicial Aplicativos. Para obter informações sobre como selecionar aplicativos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes dos aplicativos, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição dos aplicativos, selecione Cancelado no campo Status de aprovação. Em seguida, clique em Salvar.

Excluindo aplicativos

Você pode excluir um aplicativo na página Detalhes do aplicativo.

Para excluir um aplicativo

- 1 Na página Detalhes do aplicativo, clique em Excluir.
Uma caixa de mensagem aparece perguntando se você deseja excluir o aplicativo.
- 2 Clique em OK.
O aplicativo é excluído.

Importando aplicativos

Na maioria dos casos, os proprietários da marca optam por preencher os aplicativos de parceiro de outra origem. Eles podem preencher aplicativos de parceiro usando a ferramenta de importação no Oracle CRM On Demand, ou usar serviços Web para carregar dados de aplicativo de um portal de parceiro. Para obter mais informações sobre como importar dados usando o Oracle CRM On Demand, consulte [Importando dados](#).

Campos de aplicativos

Use a página Edição de aplicativos para adicionar um aplicativo ou atualizar detalhes de um aplicativo existente. A página Edição de aplicativos mostra o conjunto completo de campos de um aplicativo.

DICA: você também pode editar aplicativos na página Lista de aplicativos e na página Detalhes de aplicativos. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da empresa	
Nome	O nome da empresa. Para evitar registros duplicados, verifique se você seguiu as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização etc.
Local	A localização da empresa.
Nº de telefone principal	O número de telefone principal da empresa.
Nº de fax principal	O número de fax principal da empresa.
Site	Endereço da URL da empresa.
Número de funcionários	O número total de funcionários da empresa.
Receita anual	A receita anual total da empresa.
Setor	O setor em que a empresa compete.
País	A parte do país do endereço da empresa.
Endereço 1	Informações adicionais do endereço da empresa.
Endereço 2	Informações adicionais do endereço da empresa.
Cidade	A parte da cidade do endereço da empresa.
Província	A parte do estado ou da província do endereço da empresa.

Campo	Descrição
Código postal	A parte do código postal do endereço da empresa.
Aplicativo enviado por	
Nome	O nome do remetente.
Sobrenome	O sobrenome do remetente.
Nº de telefone comercial	O número de telefone comercial do remetente.
Nº de telefone celular	O número de telefone celular do remetente.
Nº de fax comercial	O número de fax comercial do remetente.
Endereço de e-mail	O endereço de e-mail do remetente.
Cargo	O cargo do remetente.
Status de envio	O status de envio atual do aplicativo. Os valores são: Não enviado, Enviado ou Rechamado.
Aprovador atual	O nome da pessoa com a autoridade para aprovar o aplicativo.
País	A parte do país do endereço do remetente.
Endereço 1	Informações adicionais do endereço do remetente.
Endereço 2	Informações adicionais do endereço do remetente.
Cidade	A parte da cidade do endereço do remetente.
Província	A parte do estado ou da província do endereço do remetente.
Código postal	O código postal do endereço do remetente.
Informações sobre a parceria	
Status da aprovação	O status de aprovação atual do aplicativo. Os valores são: Aguarda aprovação, Aprovado, Rejeitado ou Cancelado.
Data do envio	A data na qual o aplicativo foi enviado.
Data de aprovação	A data na qual o aplicativo foi aprovado.
Processado por: Nome	O nome da pessoa que revisou e aceitou ou rejeitou o aplicativo.
Motivo da rejeição	O motivo pelo qual o aplicativo foi rejeitado. Os valores são: Duplicado, Informações incorretas, Informações insuficientes ou Outros.
Programa de parceria	O nome do programa de parceria associado ao aplicativo.

Campo	Descrição
Nível de programa	O nível do programa de parceria associado ao aplicativo.
Tipo de parceiro	O tipo de parceiro para o qual o aplicativo está sendo enviado.
Benefícios da parceria esperados	Os benefícios esperados com a parceria. Este é um campo de texto com um limite de 500 caracteres.
Parcerias existentes	Este campo lista qualquer parceria existente. Este é um campo de texto com um limite de 300 caracteres.
Informações adicionais	
Parceiro	O parceiro que está associado a este aplicativo.
Origem	A origem do aplicativo, por exemplo, site da Web, mala direta, e-mail etc.
Campanha	A campanha que resultou no aplicativo do parceiro. Essa campanha é associada a esse aplicativo.
ID do aplicativo	O número de identificação exclusiva (ID) do aplicativo.
Proprietário	O proprietário do registro de aplicativo. Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).

Registros de negócio

Registro de negócio é um processo por meio do qual os parceiros solicitam direitos exclusivos para uma oportunidade do proprietário da marca. Ele dá aos parceiros meios de informar o prestador de uma oportunidade potencial e, em seguida, os parceiros recebem prioridade para essa oportunidade. Como os registros de negócio são menos especulativos que os leads, mas mais do que as oportunidades, eles são considerados intermediários entre os leads e as oportunidades.

Na maioria dos casos, um parceiro solicita o registro de um lead ou de uma oportunidade descoberta por ele. Porém, ele também pode solicitar o registro de uma oportunidade oferecida anteriormente a ele pelo proprietário da marca.

Os registros de negócio ajudam a atenuar conflitos de canal, nos quais os parceiros precisam competir uns contra os outros ou com o departamento de vendas interno do fornecedor pela mesma oportunidade. Os registros de negócio também são benéficos da seguinte forma:

- Eles melhoram a visibilidade do proprietário da marca do pipeline de oportunidade dos parceiros.
- Eles aumentam a capacidade do proprietário da marca de venda vertical ou cruzada ou ambas.

Ao registrar um negócio, o parceiro pode não ter informações o suficiente sobre a oportunidade. Por exemplo, ele talvez desconheça a natureza exata dos produtos que o cliente em potencial deseja comprar. O parceiro pode ter apenas uma vaga ideia do interesse do potencial, por exemplo, *servidores high-end* em lugar de uma imagem definitiva da lista de compras do cliente em potencial. Por isso, ao registrar negócios, os parceiros podem fornecer poucas ou muitas informações como quiserem.

Trabalhando com a página inicial Registro de negócio

A página inicial Registro de negócio é o ponto de partida para gerenciar registros de negócio.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de inicial Registro de negócio. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando um registro de negócio

Você pode criar um registro de negócio clicando no botão Novo na seção Registros recém-vistos aguardando minha aprovação. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de registro de negócio](#) (consulte "Campos de registro do negócio" na página 412).

Trabalhando com listas de registros de negócio

A seção Listas de registros de negócio mostra várias listas filtradas. O Oracle CRM On Demand tem um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis a todos. Você e os gerentes podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto padrão de listas.

A seguir, algumas das seções que podem ser exibidas na página inicial Registro de negócio.

Listas de registro do negócio	Descrição
Todos os registros de negócio	Esta lista exibe todos os registros para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do registro. Ela não filtra registros de negócio.
Registros de negócio recém-modificados	Filtra todos os registros de negócio, classificados pela data de modificação.
Registros de negócio - Criação recente	Filtra todos os registros de negócio, classificados pela data de criação.

Listas de registro do negócio	Descrição
Registros de negócio recém-vistos	Filtra todos os registros de negócio, classificados pela ordem dos vistos mais recentemente.
Registros de negócio que expiram nos próximos 30 dias	Todos os registros de negócio com uma data de expiração dentro dos próximos 30 dias do calendário a partir da presente data.
Registros de negócio aguardando minha aprovação	Todos os registros de negócio com o status Aguarda aprovação para os quais você seja o aprovador atual.
Registros de negócio sem nenhuma atividade nos últimos 30 dias	Todos os registros de negócio aprovados sem nenhuma atividade na oportunidade associada nos últimos 30 dias do calendário a partir da presente data.
Registros de negócio ativos	Todos os registros de negócio com um status Aprovado.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

Registros de negócio aguardando minha aprovação

A seção Registros de negócio aguardando minha aprovação mostra todos os registros de negócio para os quais você é o aprovador atual, mas que ainda não foram aprovados.

Outras seções

Se a função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir a Registro de negócio: Página inicial:

- Registros de negócio aprovados
- Registros de negócio que expiram nos próximos 30 dias
- Registros de negócio sem nenhuma atividade nos últimos 30 dias
- Registros de negócio - Criação recente
- Registros de negócio recém-modificados
- Registros de negócio ativos
- Uma ou mais seções do relatório [O administrador da empresa pode criar seções de relatório, como Registros aprovador por volume do negócio (gráfico de barras), Registros aprovados por idade (gráfico de barras), Registros por status (gráfico-pizza), Registros que resultaram em vitória (por período) (gráfico de barras) ou Número de registros (por período) (gráfico de barras).]

Adicionando seções à página inicial Registro de negócio

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página inicial Registro de negócio, dependendo das seções disponibilizadas pelo administrador da empresa para exibição na página inicial Registro de negócio.

Para adicionar seções à página inicial Registro de negócio

- 1 Na página inicial Registro de negócio, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Registro de negócio, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando registros de negócio

Para gerenciar registros de negócio, realize as seguintes tarefas:

- [Criando registros de negócio](#) (na página 402)
- [Enviando registros de negócio para aprovação](#) (na página 403)
- [Aprovando registros de negócio](#) (na página 404)
- [Devolvendo registros de negócio](#) (na página 405)
- [Rejeitando registros de negócio](#) (na página 406)
- [Reenviando registros de negócio](#) (na página 406)
- [Cancelando registros de negócio](#) (na página 407)
- [Terminando o período dos registros de negócio](#) (na página 407)
- [Atualizando registros de negócio](#) (na página 408)
- [Vinculando produtos a registros de negócio](#) (na página 408)
- [Calculando o volume do negócio](#) (na página 409)
- [Associando registros de negócio a oportunidades](#) (na página 409)
- [Convertendo registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades](#) (na página 410)
- [Configurações do perfil de acesso e da função para converter registros de negócio](#) (na página 411)
- [Campos de registro de negócio](#) (consulte "[Campos de registro do negócio](#)" na página 412)

Criando registros de negócio

No Oracle CRM On Demand, os parceiros criam um registro de negócio especificando informações em um formulário. O parceiro pode acessá-lo de áreas diferentes do aplicativo, dependendo daquilo no qual o parceiro esteja trabalhando e do que deseja fazer. Este tópico descreve um método para criar um registro de negócio na guia Registros de negócio. Os parceiros também podem criar registros de negócio usando outros métodos. Consulte [Criando registros](#) (na página 42).

Ao criar um registro de negócio, o parceiro pode torná-lo independente ou associá-lo a uma oportunidade. O parceiro cria um registro de negócio independente (registro stand-alone) quando acha que descobriu uma nova oportunidade de negócios potencial e deseja registrá-la com o proprietário da marca. Porém, o proprietário da marca pode não considerá-la uma oportunidade até ser verificada por uma ou mais pessoas na organização.

Nesse caso, quando o parceiro acha que descobriu uma oportunidade e o proprietário da marca argumenta dizendo não ser uma oportunidade até ser verificada e confirmada, a solução é o parceiro criar um registro de negócio. O registro de negócio contém informações sobre oportunidade e de registro. Em algum momento, o parceiro envia o registro para aprovação e, se apropriado, o proprietário da marca o aprova. Antes de dar a aprovação final para o registro de negócio, o proprietário da marca o associa a uma oportunidade.

Para criar um registro de negócio

- 1** Na página Lista de registros de negócio, clique em Novo.
- 2** No formulário Detalhes do registro de negócio, especifique as informações necessárias.
 - a** Se o registro de negócio for para uma oportunidade existente, procure e selecione a oportunidade apropriada no campo Oportunidade associada. Este campo só deve exibir essas oportunidades para as quais você tenha visibilidade. O campo do cliente é preenchido automaticamente com o nome do cliente associado à oportunidade selecionada.
 - b** Se o registro de negócio for para uma nova oportunidade (ou para uma oportunidade para a qual você não tenha visibilidade), marque a caixa de seleção Nova oportunidade e especifique as informações a seguir na seção Informações sobre oportunidade.
 - Moeda
 - Volume do negócio
 - Data de fechamento
 - Interesse no produto
 - Próxima etapa
 - c** Se for para uma nova oportunidade, o registro do negócio poderá ser de um cliente existente ou novo. Se o registro do negócio for para um cliente existente, procure e selecione-o no campo Cliente associado. Se o registro do negócio for para um novo cliente, marque a caixa de seleção Novo cliente e preencha os campos na seção de informação Nova empresa.

Para obter mais informações sobre campos Registro do negócio, consulte [Campos de registro do negócio](#) (na página 412).
- 3** Salve o registro.

Enviando registros de negócio para aprovação

Registro de negócio é uma solicitação de um parceiro para o proprietário da marca de direitos exclusivos para uma oportunidade. A solicitação pode ou não ser concedida pelo proprietário da marca. A maioria das empresas tem processos bem definidos para lidar com essas solicitações de aprovação dos parceiros. Normalmente, um

ou mais funcionários do proprietário da marca avaliam o registro segundo vários critérios e optam por aprovar a solicitação. Em pequenas empresas, os funcionários que devem aprovar todos os registros de negócio permanecem estáticos, ou seja, o mesmo conjunto de aprovadores atesta todos os registros de negócio. No entanto, em empresas maiores, o grupo de aprovadores que devem afirmar um registro é dinâmico e se baseia em vários fatores, como volume do negócio, parceiro, produtos etc.

Antes de começar. Crie o registro de negócio. Para obter mais informações sobre como criar registros de negócio, consulte [Criando registros de negócio](#) (na página 402). Crie uma regra de workflow que atribua um usuário apropriado como o aprovador dos registros de negócio. Para obter mais informações sobre como criar regras de workflow, consulte [Criando regras de workflow](#).

Para enviar registros de negócio para aprovação

- 1 No campo Status de envio da página Edição dos registros de negócio, selecione Enviado.

Alterar o status de envio para Enviado inicia o processo de aprovação. Qualquer pessoa que tenha acesso de atualização ao registro de negócio pode começar o processo de aprovação.

- 2 Clique em Salvar.

Depois do campo Status de envio for alterado para Enviado, ocorrerá o seguinte:

- O status de aprovação é definido como Aguarda aprovação.
- A data de envio é definida automaticamente como o marcador de data/hora atual.
- O roteamento do registro começa. Uma regra de workflow define o campo Aprovador do registro de negócio para o usuário apropriado.
- O aprovador será adicionado à equipe do registro de negócio se o aprovador ainda não estiver presente.
- Uma regra de workflow enviará todas as notificações por e-mail se a regra de workflow for configurada.

Aprovando registros de negócio

Dependendo dos processos de negócio da empresa, mais de uma pessoa dentro dela pode precisar aprovar um registro de negócio antes dele ser considerado uma oportunidade válida. Atualmente, o roteamento da aprovação é um processo manual e só há suporte para um único nível de aprovação. Você deve modificar o campo do aprovador atual para mover o registro ao longo da cadeia de aprovação.

Observação: você pode obter aprovação em vários níveis quando cada aprovador da cadeia atualiza o campo **Aprovador para o próximo dentro dela**.

Um registro de negócio só poderá receber aprovação final se estiver associado a uma oportunidade. Se não estiver associado a uma oportunidade (por exemplo, ser um registro stand-alone), o registro deverá ser vinculado a uma oportunidade existente ou deverá ser convertido manualmente em uma oportunidade. Para obter mais informações sobre como converter um registro de negócio em uma oportunidade, consulte [Convertendo registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades](#) (na página 410). Quando um registro de negócio obtiver a aprovação final, a oportunidade associada a ele se tornará visível para a organização do parceiro, pois pode ser necessária para que o usuário do parceiro acesse a oportunidade.

Observação: a oportunidade associada só fica visível para a organização do parceiro com a aprovação do registro de negócio. Quando o registro for devolvido ou rejeitado, a visibilidade para a oportunidade associada (se houver alguma) não será concedida.

Antes de começar. O status de envio do registro de negócio deve ser definido como Enviado para que você possa aprová-lo.

Para aprovar registros de negócio

- 1 No campo Status de aprovação da página Edição do registro de negócio, selecione Aprovado.
- 2 Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Aprovado, ocorre o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida se o valor do status de envio é Enviado. Se o status de envio tiver outro valor, haverá falha na validação e uma mensagem de erro apropriada será gerada.
- O Oracle CRM On Demand valida se o campo Oportunidade associada é preenchido com uma oportunidade.
- O Oracle CRM On Demand valida se a oportunidade especificada no campo Oportunidade associada ainda não está associada a um registro de negócio aprovado.
- A caixa de seleção Registrado no cabeçalho da oportunidade está marcada.
- O campo Data de expiração do registro no cabeçalho da oportunidade está preenchido com a data de expiração para o registro aprovado.
- As informações do parceiro do registro aprovado são copiadas para o cabeçalho da oportunidade.
- O responsável pela aprovação final muda para o usuário atual. O campo Aprovador atual não é atualizado.
- A data de aprovação muda para a data atual no Oracle CRM On Demand.
- Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação de aprovação.
- Uma regra de workflow enviará as notificações por e-mail apropriadas se a regra de workflow tiver sido configurada.

Devolvendo registros de negócio

Quando o registro de negócio passa pela cadeia de aprovação, um aprovador pode devolver o registro ao criador para a alteração dos parâmetros do registro de negócio.

Antes de começar. O registro de negócio deve ter um status de envio Enviado.

Para devolver registros de negócio

- No campo Status de aprovação da página Edição do registro de negócio, selecione Devolvido. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Devolvido, ocorre o seguinte:

- O status de envio do registro é definido como Não enviado.
- A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- Um registro de tarefa é criado para rastrear a ação de devolução do aprovador.
- Uma regra de workflow enviará as notificações por e-mail apropriadas se a regra de workflow tiver sido configurada.

Agora, o criador do registro de negócio pode atualizar esse registro e enviá-lo novamente. Para obter mais informações sobre como enviar registros de negócio, consulte [Enviando registros de negócio para aprovação](#) (na página 403).

Rejeitando registros de negócio

À medida que um registro de negócio percorre a cadeia de aprovações, um aprovador pode rejeitar o registro de negócio.

Antes de começar. O registro de negócio deve ter um status de envio Enviado.

Para rejeitar registros de negócio

- No campo Status de aprovação da página Edição do registro de negócio, selecione Rejeitado. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Rejeitado, ocorre o seguinte:

- O status de envio do registro permanece no estado Enviado.
- A data é removida do campo Data de aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- Um registro de tarefa é criado para rastrear a ação de devolução do aprovador.
- Uma regra de workflow criará as notificações por e-mail apropriadas se a regra de workflow for configurada.

Reenviando registros de negócio

À medida que o registro de negócio avança no processo de aprovação, o aprovador pode exigir informações adicionais para aprovar ou rejeitar o registro. Nesses casos, o aprovador pode devolver o registro ao proprietário e especificar um motivo para a devolução. Como alternativa, o proprietário do registro pode lembrar o registro para fornecer informações adicionais.

Depois de retornar ou lembrar o registro, o proprietário poderá atualizá-lo. Depois de atualizar o registro de negócio, ele poderá reenviá-lo para aprovação.

Antes de começar. O status de envio do registro de negócio deve ser Rechamado ou Não enviado.

Para reenviar registros de negócio para aprovação

1 Na página Edição do registro de negócio, adicione as informações a mais.

2 No campo Status de envio da página Edição dos registros de negócio, selecione Enviado.

Alterar o status de envio para Enviado inicia o processo de aprovação. Qualquer pessoa que tenha acesso de atualização ao registro de negócio pode começar o processo de aprovação. Em seguida, clique em Salvar.

Quando o campo Status de envio for alterado para Enviado, ocorrerá o seguinte:

- O status de aprovação é definido como Aguarda aprovação.
- A data de envio é definida automaticamente como o marcador de data/hora atual.
- O roteamento do registro começa. Um workflow define o campo Aprovador do registro de negócio para o usuário apropriado.
- O aprovador será adicionado à equipe do registro de negócio se o aprovador ainda não estiver presente.
- Uma regra de workflow enviará as notificações por e-mail apropriadas se a regra de workflow tiver sido configurada.

Cancelando registros de negócio

O proprietário da marca pode cancelar registros de negócio quando o campo Status de aprovação é definido para um dos seguintes:

- Aguarda aprovação
- Aprovado

Cancelar um registro de negócio não tem suporte quando o status de aprovação tem qualquer outro valor.

Para cancelar registros de negócio

■ No campo Status de aprovação da página Edição do registro de negócio, selecione Cancelado. Em seguida, clique em Salvar.

Quando um registro de negócio aprovado for cancelado, as seguintes atualizações serão feitas na oportunidade associada:

- A caixa de seleção Registrado não é marcada.
- O campo Data de expiração do registro muda para um valor nulo.
- O campo Parceiro registrado muda para um valor nulo.

Terminando o período dos registros de negócio

Você pode terminar o período dos registros de negócio a qualquer momento.

Para terminar o período dos registros de negócio

- No campo Status de aprovação da página Edição do registro de negócio, selecione Expirado. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Expirado, ocorre o seguinte:

- A caixa de seleção Registrado no cabeçalho da oportunidade não está marcada.
- A data no campo Data de expiração do registro no cabeçalho da oportunidade retorna para um valor nulo.
- O campo Parceiro registrado no cabeçalho da oportunidade retorna para um valor nulo.

Atualizando registros de negócio

Nem sempre você tem todas as informações necessárias ao criar um registro de negócio. Além disso, você só poderá adicionar informações do produto a um registro de negócio depois de gerá-lo. Dessa forma, o Oracle CRM On Demand permite exibir e modificar um registro de negócio para o qual você tenha visibilidade.

Quando um registro de negócio tem o status Não enviado ou Rechamado, você pode editar o registro ou adicionar ou remover itens de linha de receita. Quando um registro de negócio tiver algum outro status, você não poderá fazer essas alterações.

Para atualizar um registro de negócio

- 1 Na página Lista de registros de negócio, clique em Editar.
- 2 Na página Edição do registro de negócio, faça as alterações desejadas no registro de negócio. Em seguida, clique em Salvar.

Vinculando produtos a registros de negócio

Ao registrar uma nova oportunidade, você tem alguma ideia do tipo e da quantidade de produtos nos quais o cliente em potencial está interessado. É importante salvar essas informações sobre o registro de negócio porque muitas empresas observam os produtos enquanto levam em consideração a aprovação do registro. Como um registro de negócio pode ser convertido em uma oportunidade antes da aprovação final, é importante salvar as informações da linha do produto no negócio para que essas informações possam ser copiadas para a oportunidade no momento da conversão.

Antes de começar. O administrador da empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção Informações relacionadas a Receitas de produto. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Crie o registro do negócio e defina o status como Não submetido ou Rechamado. Você pode adicionar linhas de produto ao registro do negócio depois de criar o registro, mas antes de enviá-lo para aprovação.

Para vincular produtos a registros de negócio

- 1 Na seção Receitas do produto da página Detalhes do registro de negócio, clique em Adicionar.

- 2 Nos campos, informe o nome do produto, a quantidade e o preço do produto desejado ao qual vincular o registro de negócio. Em seguida, clique em Salvar.

Para obter mais informações sobre como vincular registros, consulte [Vinculando registros ao registro selecionado](#) (consulte "[Vinculando registros ao seu registro selecionado](#)" na página 72).

Calculando o volume do negócio

Um registro de negócio pode ter zero, um ou mais itens de linha de produto associados. Cada item de linha de produto pode ter um valor de receita associado. Você pode definir o volume do negócio no cabeçalho do registro de negócio como o total de todos os itens de linha de receita, usando a conversão de moeda apropriada.

Antes de começar. O administrador da empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção Informações relacionadas a Receitas de produto. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para calcular o volume do negócio

- 1 Na seção Receitas do produto da página Detalhes do registro de negócio, clique em Atualizar volume do negócio.

O Oracle CRM On Demand recupera a receita de cada item de linha e a converte na moeda do negócio (especificada no cabeçalho do registro). Durante a conversão, o Oracle CRM On Demand considera a data do câmbio do item de linha. Se uma data do câmbio for especificada para o item de linha, a taxa de câmbio nessa data será usada durante a conversão. Se nenhuma data do câmbio for especificada, o Oracle CRM On Demand usará a data atual para cálculos de conversão.

A receita convertida de cada item de linha é adicionada a um total em execução e o valor resultante é preenchido no campo Volume do negócio no cabeçalho do registro.

- 2 Clique em Salvar.

Associando registros de negócio a oportunidades

O Oracle CRM On Demand permite associar registros de negócio existentes a oportunidades existentes e alterar associações entre elas. Além disso, um registro de negócio pode ser associado a uma oportunidade incorreta.

Para associar um registro de negócio a uma oportunidade

- 1 Na página Lista de registros de negócios, clique em Editar no registro de negócio com o qual deseja trabalhar.
- 2 No campo Oportunidade associada da página Edição dos registros de negócio, procure e selecione a oportunidade que você deseja associar ao registro de negócio. Em seguida, clique em Salvar.

Convertendo registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades

Se a função de usuário tiver a configuração apropriada, você poderá criar registros de conta, contato e oportunidade ou mesclar informações de registro de negócio com registros existentes, convertendo o registro de negócio. Dependendo das configurações da empresa, o novo registro de oportunidade pode incluir informações que afetam os cálculos de receita.

Antes de começar. Você deve realizar as seguintes tarefas:

- Criar o registro de negócio. Para obter mais informações sobre como criar registros de negócio, consulte [Criando registros de negócio](#) (na página 402).
- Definir a função de usuário e as configurações do perfil de acesso. Para obter mais informações sobre essas configurações, consulte [Configurações do perfil de acesso e da função para converter registros de negócio](#) (na página 411).

Para converter um registro de negócio em uma conta, um contato ou uma oportunidade

- 1 Selecione o registro de negócio que você deseja converter na seção Todos os registros de negócio na página inicial Registro de negócio.

Para obter mais informações sobre como selecionar registros de negócio, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do registro de negócio, clique no botão Converter em oportunidade.

- 3 Na página Converter registro de negócio, faça o seguinte:

- Para criar novos registros de conta e contato para o registro de negócio, selecione as opções Criar nova conta automatic. e Criar novo contato automatic.

Na seção Conta, o campo Empresa associada para o registro de negócio aparece no campo Conta associada por padrão. Na seção Contato, o nome e o sobrenome do registro de negócio aparecem por padrão.

- Para criar uma nova oportunidade e vinculá-la a uma conta e a um contato existentes, selecione as opções Usar conta existente e Usar contato existente.

Se o registro tiver uma conta associada, a conta aparecerá no campo Conta associada. Se ele tiver um contato associado, este aparecerá no campo Contato associado.

- Para vincular o registro de negócio a uma contato ou a um contato diferente, clique no ícone Pesquisa próximo aos campos Conta associada ou Contato associado e selecione outra conta e outro contato. Verifique se os nomes corretos aparecem nos campos Conta associada e Contato associado e se as opções Não converter para conta e Usar contato existente estão selecionadas.

- 4 Para converter o registro de negócio em uma oportunidade, selecione Criar nova oportunidade autom. e preencha os campos.

O nome do registro de negócio aparece no campo Nome da oportunidade por padrão. Os dados nos campos de receita, data de fechamento, próxima etapa e descrição também são transportados para o registro de oportunidade. Você pode editar esses dados na página Converter registro de negócio. Você também pode associar o registro de negócio a uma oportunidade existente. Para isso, faça o seguinte:

- a** Selecione a opção Usar oportunidade existente
- b** Selecione a oportunidade apropriada usando o ícone Pesquisa próximo ao campo Oportunidade associada.

5 Para converter o registro de negócio, clique em Salvar.

Configurações do perfil de acesso e da função para converter registros de negócio

Para converter registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades, você deve ter as configurações apropriadas nos perfis de acesso e na função de usuário. Este tópico descreve as configurações obrigatórias.

Configurações do perfil de acesso para converter registros de negócio

Os níveis de acesso que permitem converter registros de negócio são mostrados nas tabelas a seguir. Essas configurações são obrigatórias no perfil de acesso padrão e no perfil de acesso do proprietário.

A tabela a seguir mostra os níveis de acesso para tipos de registro que permitem converter registros de negócio.

Tipo de registro	Nível de acesso
Conta	Leitura e Edição
Contato	Leitura e Edição
Registro de negócio	Leitura e Edição
Oportunidade	Leitura e Edição

A tabela a seguir mostra os níveis de acesso para tipos de registro de informações relacionadas que permitem converter registros de negócio.

Tipo de registro	Tipo de registro de informações relacionadas	Nível de acesso
Conta	Endereços	Leitura, Criação e Edição
Contato	Contas	Leitura e Criação
	Endereços	Leitura, Criação e Edição
Oportunidade	Receita	Leitura e Edição
	Contato	Leitura e Criação

Configurações da função de usuário para converter registros de negócio

As configurações de função que permitem converter registros de negócio são as seguintes:

- A função deve ter o privilégio Registros de negócio PRM: Converter registros de negócio.
- O acesso do tipo de registro para a função deve ter as seguintes configurações:
 - A caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo Registro de negócio em todos os casos de conversão de registro de negócio.
 - Para converter (ou seja, associar ou vincular) registros de negócio a oportunidades existentes, a caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo de registro Oportunidade.
 - Para converter registros de negócio em novas oportunidades, as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Oportunidade.
 - Para converter registros de negócio em contas existentes, a caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo de registro Conta.
 - Para converter registros de negócio em novas contas, as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Conta.
 - Para converter registros de negócio em contatos existentes, a caixa de seleção Possui acesso deve ser marcada para o tipo de registro Contato.
 - Para converter registros de negócio em novos contatos, as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar devem ser marcadas para o tipo de registro Contato.

Campos de registro do negócio

Use a página Edição do registro de negócio para adicionar um registro de negócio ou atualizar detalhes de um registro de negócio existente. A página Edição do registro de negócio mostra o conjunto completo de campos de um registro de negócio.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre o registro de negócio	
Nome	O nome do registro de negócio. Para evitar registros duplicados, verifique se você seguiu as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização etc.
Tipo	O tipo de registro de negócio. As opções incluem: Padrão e Não padrão.
Status de envio	O status de envio do registro de negócio. As opções incluem: Não enviado, Enviado e Rechamado.
Data de expiração	A data na qual o registro de negócio expirará.
Preço especial necessário	Indica se o preço especial é obrigatório para o registro de negócio.

Campo	Descrição
Lead associado	Um identificador exclusivo para o lead que resultou no registro de negócio.
ID	O identificador exclusivo (ID) do registro de negócio.
Parceiro principal	A conta do parceiro que descobriu o registro de negócio. O parceiro que descobriu o registro de negócio pode não ser mais seu proprietário.
Parceiro principal: Localização	A localização da conta do parceiro de origem.
Programa de parceria	O programa de parceria a que o registro de negócio está anexado.
Objetivo	O objetivo associado ao registro de negócio.
Suporte necessário	Indica se o suporte pré-vendas é obrigatório para o registro de negócio.
Informações sobre oportunidade	
Oportunidade associada	O nome da oportunidade à qual o registro de negócio está associado.
Nova oportunidade	Indica se a oportunidade associada ao registro de negócio é nova.
Moeda	A moeda selecionada para a oportunidade à qual o registro de negócio está associado.
Volume do negócio	O tamanho do negócio em unidades da moeda selecionada.
Data de fechamento	A data de fechamento para a oportunidade à qual o registro de negócio está associado.
Interesse no produto	A área do produto no qual o cliente potencial está interessado.
Próxima etapa	A próxima etapa lógica no processo de venda para a oportunidade associada ao registro de negócio.
Informações sobre cliente	
Cliente associado	O nome da organização do cliente associada ao registro de negócio.
Novo cliente	Indica se o registro de negócio é de uma nova organização do cliente.
Nome da empresa	O nome da organização do cliente.
País	O país no qual a organização do cliente está.
Rua	A rua de endereço da organização do cliente.
Cidade	A cidade de endereço da organização do cliente.
Estado	O estado de endereço da organização do cliente.

Campo	Descrição
Código postal	O código postal de endereço da organização do cliente.
Contato associado	O nome de um contato associado.
Novo contato	Indica se este é um novo contato.
Sr./Sra.	Indica a designação de saudação apropriada.
Nome	O nome do cliente.
Segundo nome	O segundo nome do cliente.
Sobrenome	O sobrenome do contato do cliente.
Cargo	O cargo do contato do cliente.
E-mail	O endereço de e-mail do contato do cliente.
Nº de telefone	O número de telefone do contato do cliente.
Telefone celular	O número de telefone celular do contato do cliente.
Fax	O número de fax do contato do cliente.
Informações sobre aprovação	
Status de aprovação	O status atual da aprovação do registro de negócio.
Aprovador atual	O nome da pessoa que deve aprovar o registro de negócio em seguida.
Responsável pela aprovação final	O nome da pessoa que concedeu aprovação final para o registro de negócio.
Data do envio	A data na qual o registro de negócio foi enviado para aprovação.
Data de aprovação	A data na qual o registro de negócio foi finalmente aprovado.
Motivo da rejeição	O motivo da rejeição da aprovação do registro de negócio.
Descrição	Informações adicionais sobre o registro de negócio. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Informações adicionais	
Proprietário	<p>O proprietário do registro de acordo.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas de Relatórios e do Painel.</p>

Campo	Descrição
	Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).
Conta de parceiro proprietário	O nome da conta do parceiro que detém o registro de negócio.
Conta de parceiro de origem	O nome da conta do parceiro que descobriu o registro de negócio. O parceiro que descobriu o registro de negócio pode não ser mais seu proprietário
Descrição	Especifique informações adicionais sobre o registro de negócio.

Solicitações de MDF

Fundos de desenvolvimento de marketing (MDF) permitem aos proprietários das marcas disponibilizar fundos de marketing para um parceiro de forma organizada, para o parceiro vender os produtos da marca em determinadas áreas geográficas ou para o parceiro divulgar a marca. Uma *Solicitação de MDF* é um pedido de fundos do parceiro para o proprietário da marca.

Parceiros podem solicitar pré-aprovação de fundos para atividades de marketing. As solicitações de MDF identificam os detalhes da atividade de marketing e o custo estimado. A solicitação passa então por um processo de aprovação. O proprietário da marca fornece os fundos aprovados para a solicitação de MDF e pode aprovar, rejeitar ou devolver a mesma.

Após o término das atividades de marketing, os parceiros podem criar demandas para resgatar o dinheiro gasto que foi pré-aprovado pelo proprietário da marca. Demandas são criadas contra uma determinada solicitação de MDF ou podem existir independentemente. A solicitação de MDF pode ter apenas uma demanda associada a ela. Quando a demanda é aprovada, o fundo é debitado com a solicitação de MDF associada.

Trabalhando com a página inicial de solicitações de MDF

A Solicitação MDF: Página inicial é o ponto inicial para gerenciar solicitações de fundos de desenvolvimento de mercado (MDF).

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Página inicial de solicitação de MDF. Se a sua função de usuário inclui privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar seções à página e remover seções dela.

Criando uma solicitação de MDF

Você pode criar uma solicitação de MDF clicando no botão Novo na seção Solicitações de MDF modificadas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e Campos de MDF.

Trabalhando com listas de solicitações de MDF

A seção Listas de solicitações de MDF exibe várias listas. O Oracle CRM On Demand possui um conjunto de listas padrão. Todas elas são públicas e visíveis para todos. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, baseadas em diferentes critérios. As listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para Solicitações de MDF.

Lista de solicitações de MDF	Descrição
Todas as solicitações de MDF	A lista exibe todos os registros que você consegue ver, independentemente de quem é proprietário da lista. Ela não filtra solicitações de MDF.
Solicitações de MDF - Criação recente	Filtra todas as solicitações de MDF, classificadas por data de criação.
Solicitações de MDF modificadas recentemente	Filtra todas as solicitações de MDF, classificadas por data de modificação.
Minhas solicitações de MDF	Filtra as solicitações de MDF com seu nome no campo Proprietário.
Solicitações de MDF que possuo com criação recente	Filtra as solicitações de MDF com seu nome no campo Proprietário, classificadas por data de criação.
Minhas solicitações de MDF modificadas recentemente	Filtra as solicitações de MDF com seu nome no campo Proprietário, classificadas por data de modificação.
Todas as solicitações de MDF pendentes	Todas as solicitações de MDF com o status Aguarda aprovação ou status Demanda enviada.
Minhas solicitações de MDF pendentes	Solicitações de MDF que você possui com o status Aguarda aprovação ou status Demanda enviada.
Minhas solicitações de MDF aprovadas	Todas as solicitações de MDF aprovadas que você possui.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para visualização. Portanto, não pode ser editadas ou excluídas.

Exibindo a seção minhas solicitações de MDF modificadas recentemente

A seção Minhas solicitações de MDF modificadas recentemente exibe as solicitações de MDF que você possui e foram modificadas recentemente. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Exibindo a seção Minhas solicitações de MDF pendentes

A seção Minhas solicitações de MDF pendentes exibe todas as solicitações de MDF que você possui com o status Aguarda aprovação ou o status Demanda enviada. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial de solicitação de MDF

Se a sua função de usuário inclui o privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar as seguintes seções à Página inicial de solicitação de MDF:

- Listas de solicitações de MDF
- Todas as solicitações de MDF pendentes
- Solicitações de MDF - Criação recente
- Solicitações de MDF modificadas recentemente
- Minhas solicitações de MDF pendentes
- Minhas solicitações de MDF aprovadas
- Solicitações de MDF que possuo com criação recente
- Minhas solicitações de MDF modificadas recentemente
- Solicitações de MDF com minha aprovação pendente

Para adicionar seções à Página inicial de solicitações de MDF

- 1 Na Página inicial de solicitações de MDF, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de solicitações de MDF, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando solicitações de MDF

Para gerenciar solicitações de MDF, realize as seguintes tarefas:

- [Enviando solicitações de MDF para aprovação](#) (na página 418)
- [Rechamando solicitações de MDF](#) (na página 419)
- [Devolvendo solicitações de MDF](#) (na página 419)
- [Rejeitando solicitações de MDF](#) (na página 420)
- [Aprovando solicitações de MDF](#) (na página 421)

- [Cancelando solicitações de MDF](#) (na página 422)
- [Enviando demandas para solicitações de MDF](#) (na página 422)
- [Rejeitando demandas para solicitações de MDF](#) (na página 423)
- [Aprovando demandas para solicitações de MDF](#) (na página 423)

Para procedimentos adicionais comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros](#) (na página 37).

Para procedimentos comuns a vários tipos de registros, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Trabalhando com anexos](#) (na página 108)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Enviando solicitações de MDF para aprovação

Parceiros podem solicitar pré-aprovação de fundos para atividades de marketing, enviando uma solicitação de fundo de desenvolvimento de mercado (MDF). A solicitação inclui detalhes da atividade e quantidade de fundos que o parceiro estima gastar.

Antes de começar. Crie a solicitação de MDF. Crie uma regra de fluxo de trabalho que atribui um usuário como o responsável pela aprovação de solicitações de MDF. Para obter mais informações sobre a criação de regras de fluxo de trabalho, consulte [Criando regras de fluxo de trabalho](#).

Para enviar uma solicitação de MDF para aprovação

- 1 Selecione a solicitação de MDF a enviar para aprovação na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitação de MDF, selecione Enviada no campo Status de envio. Em seguida, clique em Salvar.

Após você alterar o valor do campo Status de envio para Enviado e salvar o registro, ocorre o seguinte:

- O status de aprovação é definido como Aguarda aprovação.
- A data do envio é automaticamente ajustada para o marcador de data/hora atual.
- Este é o caminho que a solicitação de MDF percorre. Uma regra de fluxo de trabalho define o campo Aprovador para o usuário correto.
- O responsável pela aprovação é adicionado à equipe da solicitação de MDF, se não estiver presente.
- Uma regra de fluxo de trabalho envia notificações por e-mail.

A solicitação de MDF aparece na lista de registros aguardando a decisão do responsável e torna-se somente leitura para o parceiro (proprietário). Não são permitidas atualizações da solicitação (alteração do valor, alteração do fundo associado, etc.). O parceiro pode alterar uma solicitação de MDF enviada apenas após uma rechamada com êxito.

Rechamando solicitações de MDF

Após uma solicitação de MDF ser enviada e antes de ser aprovada, você pode rechamá-la. Após uma rechamada com êxito, você pode continuar a atualizá-la e reenviar para aprovação.

Antes de começar. A solicitação de MDF deve ter o status de Enviada e status de Aguarda aprovação.

Para rechamar uma solicitação de MDF

- 1 Selecione a solicitação de MDF a enviar para aprovação na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Solicitação de MDF- Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitação de MDF, selecione Rechamada no campo Status de envio. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de envio para Rechamada, ocorre o seguinte:

- O Status de aprovação é redefinido para nulo.
- Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação (se configurado).
- Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail (se configurado).

Agora você pode atualizar a solicitação de MDF e reenviá-la. Para obter mais informações sobre reenvio de solicitações, consulte [Enviando solicitações de MDF para aprovação](#) (na página 418).

Devolvendo solicitações de MDF

Quando uma solicitação de fundo de desenvolvimento de mercado (MDF) passa pelo processo de aprovação, o responsável pela aprovação pode devolvê-la ao proprietário para efetuar alterações ou fornecer informações adicionais.

Antes de começar. A solicitação de MDF deve ter o status de Enviado.

Para devolver uma solicitação de MDF

- 1 Selecione a solicitação de MDF a devolver na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.

- 3 Na página Editar solicitação de MDF, selecione Devolvido no campo Status de aprovação. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Devolvido e clica em Salvar, ocorre o seguinte:

- O status de envio da solicitação de MDF é definido como Não enviado.
- A data é excluída do campo Data de pré-aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo de mesmo nome.
- Um registro de tarefa é criado para rastrear a ação de devolução do aprovador.
- Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

O proprietário da solicitação de MDF pode atualizar a solicitação e reenviá-la. Para obter mais informações sobre o envio de solicitações de MDF, consulte [Enviando solicitações de MDF para aprovação](#) (na página 418).

Rejeitando solicitações de MDF

Quando uma solicitação de fundo de desenvolvimento de mercado (MDF) passa pelo processo de aprovação, o responsável pela aprovação pode rejeitá-la se o valor solicitado para a atividade de marketing não puder ser concedido.

Antes de começar. A solicitação de MDF deve ter o status de Enviado.

Para rejeitar uma solicitação de MDF

- 1 Selecione a solicitação de MDF a rejeitar na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.

- 3 Na página Editar solicitação de MDF, selecione Rejeitado no campo Status de aprovação. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Rejeitado e clica em Salvar, ocorre o seguinte:

- O status de envio da solicitação de MDF permanece em Enviado.
- A data é excluída do campo Data de pré-aprovação. No entanto, a data de envio permanece no campo de mesmo nome.
- Um registro de tarefa é criado para rastrear a ação de devolução do aprovador.
- Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Após a solicitação de MDF ser rejeitada, ela torna-se somente-leitura para o proprietário e não são permitidas atualizações.

Aprovando solicitações de MDF

O responsável pela aprovação pode pré-aprovar uma solicitação de MDF e alocar fundos à atividade de marketing solicitada. O processo de aprovação das solicitações de MDF é manual e possui apenas um nível de aprovação.

OBSERVAÇÃO: você pode obter aprovação em vários níveis quando cada responsável pela aprovação na cadeia altera o campo Responsável pela aprovação para o próximo responsável na cadeia.

Antes de começar. O status de envio da solicitação de MDF deve ser definido para Enviado antes de ser aprovado.

Para aprovar uma solicitação de MDF

- 1 Selecione a solicitação de MDF a aprovar na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitações de MDF, insira o valor no campo Valor pré-aprovado.
- 4 Selecione Aprovado no campo Status da aprovação. Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Aprovado, ocorre o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida se o valor do status de envio é Enviado. Se for um valor diferente, não ocorre a validação e uma mensagem de erro é gerada.
- O Oracle CRM On Demand valida se o valor pré-aprovado não excede o Limite de aprovação definido para o responsável pela aprovação e se isso não resulta em saldo de fundos negativo. Se a validação não tiver êxito, é gerada uma mensagem de erro.
- O campo Última aprovação por é alterado para o usuário atual. O campo Responsável pela aprovação atual não é atualizado.
- A data de pré-aprovação é alterada para a data atual no Oracle CRM On Demand.
- Um workflow cria uma nova tarefa para rastrear a aprovação.
- Um workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Após a solicitação de MDF ser aprovada, ela torna-se somente-leitura e não são permitidas alterações, exceto para enviar uma demanda relacionada ou estender a data de expiração.

Cancelando solicitações de MDF

O proprietário da marca pode cancelar uma solicitação de MDF a qualquer momento se a mesma não for mais válida.

Antes de começar. O status de aprovação da solicitação de MDF deve ser Aprovado.

Para cancelar uma solicitação de MDF

- 1 Selecione a solicitação de MDF a cancelar na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.

- 3 Na página Editar solicitação de MDF, selecione Cancelado no campo Status de aprovação. Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Cancelado, ocorre o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida se o status de aprovação é Aprovado.
- Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação.
- Um workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Após a solicitação de MDF ser cancelada, ela torna-se somente-leitura e não pode mais ser alterada.

Enviando demandas para solicitações de MDF

Parceiros criam demandas para resgatar o dinheiro pré-aprovado gasto em atividades de marketing. As demandas são criadas contra uma determinada solicitação de fundo de desenvolvimento de mercado (MDF) ou podem existir independentemente.

Para enviar uma demanda para uma solicitação de MDF

- 1 Selecione a solicitação de MDF para a qual deseja enviar a demanda na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.

3 Na página Editar solicitações de MDF, insira o valor no campo Demanda - Valor total solicitado.

4 No campo Status da demanda, selecione Enviado. Clique em Salvar.

Após o campo Status da demanda ser alterado para Demanda enviada e o registro ser salvo, ocorre o seguinte:

- O processo de aprovação da demanda é iniciado.
- Uma regra de workflow define o usuário apropriado no campo Responsável pela aprovação da solicitação de MDF.
- O responsável pela aprovação é adicionado à equipe da solicitação de MDF, se não estiver presente.
- Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Rejeitando demandas para solicitações de MDF

Quando uma demanda de MDF passa pelo processo de aprovação, um responsável pela aprovação pode rejeitá-la.

Antes de começar. A demanda de MDF deve ter o status de Demanda enviada.

Para rejeitar uma demanda para uma solicitação de MDF

1 Selecione a solicitação de MDF para a qual deseja rejeitar a demanda na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.

3 Na página Editar solicitação de MDF, selecione Demanda negada no campo Status da demanda. Clique em Salvar.

Quando você altera o status da demanda para Demanda negada e clica em Salvar, ocorre o seguinte: uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Aprovando demandas para solicitações de MDF

Um responsável pela aprovação pode aprovar uma demanda de MDF e oferecer um crédito para o parceiro. É fornecido apenas um nível de aprovação para demandas de MDF.

Antes de começar. O status de envio da demanda de MDF deve ser definido para Demanda enviada antes de ser aprovado.

Para aprovar uma demanda para uma solicitação de MDF

- 1 Selecione a solicitação de MDF para a qual deseja aprovar a demanda na seção Todas as solicitações de MDF na página inicial de Solicitações de MDF.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de MDF, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página de Solicitação de MDF - Detalhe, clique no botão Editar.
- 3 Na página Editar solicitações de MDF, insira o valor no campo Demanda - Valor total aprovado.
- 4 Selecione Demanda aprovada no campo Status da demanda. Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Aprovado, ocorre o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida se o valor total aprovado da demanda não excede o limite de aprovação definido para o responsável pela aprovação e se isso não resulta em saldo de fundos negativo. Se a validação não tiver êxito, é gerada uma mensagem de erro.
- A data de decisão da demanda é definida para a data atual no Oracle CRM On Demand.
- Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Quando a demanda é aprovada, ela debita o fundo associado à solicitação de MDF.

Campos de solicitações de MDF

Use a página Editar solicitação de MDF para adicionar uma solicitação de fundo de desenvolvimento de mercado (MDF) ou atualizar os detalhes de uma existente. Essa página exibe o conjunto completo de campos de uma solicitação de MDF.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre solicitações de MDF	
ID	Identificador da solicitação de MDF (ID).
Nome da solicitação	Nome único da solicitação de MDF.
Conta de parceiro principal	Empresa parceira, que está sendo a responsável pelo envio da solicitação de MDF.
Fundo	O nome do fundo associado à solicitação MDF.
Status de envio	Status do envio que pode ser Enviado, Não enviado, ou Rechamado.

Campo	Descrição
Data de vencimento	Data até a qual a solicitação de MDF deve ser aprovada. Por padrão, é a data de hoje mais 7 dias.
Data de expiração	Data na qual a solicitação de MDF deixa de ser válida.
Campanha	Nome da campanha à qual a solicitação de MDF está associada.
Objetivo de marketing	Motivo da solicitação de MDF.
Região	Região para a qual a solicitação de MDF está sendo preparada.
Categoria	Categoria à qual a solicitação de MDF pertence.
Programa de parceria	Nome do programa do parceiro ao qual a solicitação de MDF está associada.
Moeda da solicitação MDF	Moeda na qual a solicitação de MDF foi preparada.
Informações detalhadas da solicitação de MDF	
Data de início	Data e hora que a atividade de marketing se inicia. Você pode usar controles de calendário para alterar a data.
Data de término	Data e hora que a atividade de marketing termina. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Valor solicitado	Valor total solicitado para a atividade de marketing.
Valor pré-aprovado	O responsável pela marca insere o valor total aprovado para a atividade de marketing.
Status da aprovação	Status de aprovação atual para a solicitação de MDF.
Data da solicitação	Data e hora em que a solicitação de MDF foi criada.
Data do envio	Data e hora em que a solicitação de MDF foi enviada.
Data de pré-aprovação	Data e hora em que a solicitação de MDF foi pré-aprovada.
Aprovador	O nome do aprovador atual.
Última aprovação por	Nome do responsável pela aprovação anterior.
Código do motivo	Motivo pelo qual a atividade de marketing não foi aprovada. Os valores padrão são Duplicado, Informações incorretas, Informações insuficientes e Outros.
Informações sobre a demanda	
Demanda - Valor total solicitado	Valor total da demanda que o parceiro está solicitando para a atividade de marketing.
Demanda - Valor total	Valor total da demanda aprovado pelo proprietário da marca

Campo	Descrição
aprovado	para a atividade de marketing.
Status da demanda	Status atual da demanda.
Data de decisão da demanda	Data na qual foi tomada uma decisão sobre a demanda.
Informações adicionais	
Proprietário	<p>O proprietário do registro da solicitação de MDF.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas de Relatórios e do Painel.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>
Descrição	Informações adicionais sobre a solicitação de MDF. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Conta de parceiro proprietário	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta do proprietário será preenchida com o nome da conta do parceiro à qual o parceiro pertence.
Gerente de canal	O gerente de canal é responsável por manter o relacionamento entre os parceiros e a empresa proprietária da marca. Os gerentes de canal são o contato principal do parceiro.
Conta de parceiro de origem	Nome do parceiro que iniciou a solicitação de MDF.

Solicitações de preços especiais

Solicitações de preços especiais incluem o conjunto de processos de negócios por meio dos quais um parceiro pede ao proprietário da marca um desconto em um produto. Por exemplo, uma solicitação de preços especiais pode ser uma resposta a um negócio competitivo ou a uma tendência de queda nos preços. O proprietário da marca concede preços mais baixos e fornece créditos para o parceiro após a venda. O preço autorizado especialmente costuma ser válido para um produto autorizado, quantidade, duração e o parceiro ou o cliente final, ou ambos.

As solicitações de preços especiais incluem estas duas fases:

Gerenciamento da solicitação de preços especiais. O parceiro, ou o proprietário da marca em nome dele, cria uma solicitação de preços especiais para um produto e fornece detalhes, como o motivo do preço mais baixo. O parceiro envia a solicitação ao proprietário da marca para aprovação e, quando a solicitação for aprovada, vende o estoque por um novo preço mais baixo para o cliente. Depois da venda, o parceiro pode usar o processo de demanda de preços especiais para demandar a diferença entre o custo de compra original e o novo custo autorizado.

Gerenciamento da demanda de preços especiais. O parceiro cria uma demanda de preços especiais para solicitações de preços especiais aprovadas e abertas para receber crédito por uma perda. Normalmente, os relatórios de ponto de venda são enviados após a venda com demandas de preços especiais. Depois da solicitação ser aprovada, o proprietário da marca oferece um crédito ao parceiro pela diferença entre o custo original e o novo custo autorizado.

As solicitações de preços especiais beneficiam proprietários da marca e parceiros das seguintes formas:

- Permita aos proprietários da marca darem suporte aos parceiros em situações competitivas
- Incentive os parceiros a comprarem e armazenarem produtos dos proprietários da marca, mesmo se os preços devam cair no futuro

Trabalhando com a página inicial Solicitação de preços especiais

A página inicial Solicitação de preços especiais é o ponto de partida para gerenciar solicitações de preços especiais.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Solicitação de preços especiais. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando uma solicitação de preços especiais

Você pode criar uma solicitação de preços especiais, clicando no botão Novo na seção Solicitações de preço especial recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de solicitação de preços especiais](#) (na página 442).

Trabalhando com listas de solicitações de preços especiais

A seção Listas de solicitações de preços especiais mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand acompanha um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis a todos. Você e os gerentes podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto padrão de listas.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para solicitações de preços especiais.

Lista de solicitações de preços especiais	Descrição
Todas as solicitações de preços especiais	Esta lista exibe todos os registros para os quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da lista. Ela não filtra solicitações de preços especiais.
Solicitações de preço especial recém-criadas	Filtra todas as solicitações de preços especiais, classificadas pela data de criação.
Solicitações de preço especial recém-modificadas	Filtra todas as solicitações de preços especiais, classificadas pela data de modificação.
Minhas solicitações de preços especiais	Filtra solicitações de preços especiais com o nome no campo Proprietário.
Minhas solicitações de preço especial recém-criadas	Filtra solicitações de preços especiais com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de criação.
Minhas solicitações de preço especial recém-modificadas	Filtra solicitações de preços especiais com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.
Todas as solicitações de preço especial pendentes	Filtra todas as solicitações de preços especiais com o status Aguarda aprovação ou o status Demanda enviada.
Minhas solicitações de preços especiais pendentes	Filtra as solicitações de preços especiais de sua propriedade com o status Aguarda aprovação ou o status Demanda enviada.
Minhas solicitações de preços especial aprovadas	Filtra todas as solicitações de preços especiais aprovadas de sua propriedade.
Solicitações de preços especiais aguardando minha aprovação	Filtra solicitações de preços especiais que tenham o status Aguarda aprovação ou o status Demanda enviada e com você como o próximo aprovador.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo a seção Minhas solicitações de preço especial recém-modificadas

A seção Minhas solicitações de preço especial recém-modificadas mostra as solicitações de preços especiais de sua propriedade e que foram modificadas recentemente. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Exibindo a seção Minhas solicitações de preços especiais pendentes

A seção Minhas solicitações de preços especiais pendentes mostra todas as solicitações de preços especiais de sua propriedade com o status Aguarda aprovação ou o status Demanda enviada. Para expandir esta lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Solicitação de preços especiais

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Solicitações de preços especiais:

- Listas de solicitações de preços especiais
- Todas as solicitações de preço especial pendentes
- Solicitações de preço especial recém-criadas
- Solicitações de preço especial recém-modificadas
- Minhas solicitações de preços especiais pendentes
- Minhas solicitações de preços especial aprovadas
- Minhas solicitações de preço especial recém-criadas
- Minhas solicitações de preço especial recém-modificadas
- Solicitações de preços especiais aguardando minha aprovação
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode criar seções de relatório, como o Relatório do Analytics da solicitação de preços especiais, disponível na página inicial Solicitações de preços especiais.)

Para adicionar seções à página inicial Solicitações de preços especiais

- 1 Na página inicial Solicitações de preços especiais, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Solicitações de preços especiais, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando solicitações de preços especiais

Para gerenciar solicitações de preços especiais, realize as seguintes tarefas:

- [Vinculando produtos a solicitações de preços especiais](#) (na página 430)
- [Vinculando programas a solicitações de preços especiais](#) (na página 431)

- [Enviando solicitações de preços especiais para aprovação](#) (na página 432)
- [Lembrando solicitações de preços especiais](#) (na página 433)
- [Devolvendo solicitações de preços especiais](#) (na página 433)
- [Rejeitando solicitações de preços especiais](#) (na página 434)
- [Aprovando solicitações de preços especiais](#) (na página 435)
- [Cancelando solicitações de preços especiais](#) (na página 436)
- [Enviando demandas de solicitações de preços especiais](#) (na página 436)
- [Rejeitando demandas de solicitações de preços especiais](#) (na página 437)
- [Aprovando demandas de solicitações de preços especiais](#) (na página 437)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros](#) (na página 37).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Trabalhando com anexos](#) (na página 108)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Vinculando produtos a solicitações de preços especiais

Você pode vincular produtos a solicitações de preços especiais para fazer o seguinte:

- Rastrear quais produtos pertencem à solicitação de preços especiais
- Calcular o total solicitado e os valores pré-aprovados (autorizados)

OBSERVAÇÃO: você pode clicar no botão [Atualizar totais da solicitação](#) para calcular o total solicitado e os valores pré-aprovados.

Antes de começar. O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção Informações relacionadas aos Cursos relacionados. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção Informações relacionadas exibidas.

Para vincular um produto a uma solicitação de preços especiais

- 1** Selecione a solicitação de preços especiais (listada na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais) a que você deseja vincular um produto.
Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2** Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, role até a seção Produtos de preços especiais e clique em Adicionar.
- 3** No campo Produto, selecione o produto que você deseja adicionar à solicitação de preços especiais.
- 4** Na página Detalhes do produto com preço especial, atualize os campos obrigatórios.
Para obter informações sobre os campos, consulte [Campos de produto de preço especial](#) (na página 439).
- 5** Salve o registro.

Para calcular o total solicitado e os valores pré-aprovados

- 1** Selecione a solicitação de preços especiais (listada na seção Todas as solicitações de preços especiais na página inicial Solicitação de preços especiais) para os quais você deseja calcular o total solicitado e os valores pré-aprovados.
Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2** Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, role até a seção Produtos de preços especiais.
- 3** Clique em Atualizar totais da solicitação na seção Produtos de preços especiais.
Isso calcula o total solicitado e os valores pré-aprovados, além de atualizar os campos Valor total solicitado e Valor total autorizado na solicitação de preços especiais.

Vinculando programas a solicitações de preços especiais

Você pode associar uma solicitação de preços especiais a um programa de parceria específico do qual participe.

Para vincular programas a solicitações de preços especiais

- 1** Navegue até a página Edição da solicitação de preços especiais.
- 2** Na Lista de programas de parceria, selecione o programa de parceria que você deseja adicionar à solicitação de preços especiais e, em seguida, clique em Salvar.

Enviando solicitações de preços especiais para aprovação

O parceiro, ou o proprietário da marca em nome do parceiro, cria uma solicitação de preços especiais para um ajuste de preço de um produto e fornece detalhes, como o motivo do menor preço. O parceiro envia a solicitação de preços especiais para o proprietário da marca para aprovação. A solicitação pode ou não ser concedida pelo proprietário da marca. A maioria das empresas tem processos bem definidos para lidar com essas solicitações de aprovação dos parceiros. Normalmente, um ou mais funcionários do proprietário da marca avaliam a solicitação de preços especiais diante de vários critérios e acabam decidindo se devem ou não aprovar a solicitação.

Antes de começar. A solicitação de preços especiais deve ser criada primeiro. Para obter mais informações sobre como criar registros, consulte [Criando registros](#) (na página 42). Uma regra de workflow deve ser criada atribuindo um usuário apropriado como o aprovador para solicitações de preços especiais. Para obter mais informações sobre como criar regras de workflow, consulte [Criando regras de workflow](#).

Para enviar solicitações de preços especiais para aprovação

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais (listada na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais) que você deseja enviar para aprovação.

Para obter informações sobre como selecionar solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Enviado no campo Status de envio.
- 4 Clique em Salvar.

Depois que o campo Status de envio for alterado para Enviado e o registro for salvo, ocorrerá o seguinte:

- O status de aprovação é definido como Aguarda aprovação.
- A data de envio é definida automaticamente como o marcador de data/hora atual.
- O roteamento da solicitação de preços especiais começa. Uma regra de workflow define o campo Aprovador da solicitação de preços especiais como o usuário apropriado.
- O aprovador é adicionado (se ainda não estiver presente) à equipe da solicitação de preços especiais.
- Uma regra de workflow envia as notificações por e-mail obrigatórias.

Uma solicitação de preços especiais aparece na lista de registros que aguarda a ação do aprovador e se torna somente leitura para o parceiro (proprietário). Atualizações adicionais para a solicitação de preços especiais (por exemplo, adicionar ou remover produtos, atualizar os preços especiais etc.) não são permitidas. O parceiro só poderá fazer alterações em uma solicitação de preços especiais enviada depois de rechamá-la com êxito.

Lembrando solicitações de preços especiais

Depois de enviar uma solicitação de preços especiais para aprovação e antes de ser aprovada, você poderá lembrá-la. Depois de lembrar com êxito a solicitação de preços especiais, você poderá continuar atualizando e enviá-la para aprovação.

Antes de começar. A solicitação de preços especiais deve ter um status de envio Enviado e um status de aprovação Aguarda aprovação.

Para lembrar solicitações de preços especiais

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais (listada na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais) que você deseja lembrar.

Para obter informações sobre como selecionar solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Rechamado no campo Status de envio.
- 4 Clique em Salvar.

Quando você altera o status de envio para Rechamado, ocorre o seguinte:

- O status de aprovação é redefinido como em branco.
- Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação.
- Uma regra de workflow envia as notificações por e-mail apropriadas.

Agora você pode atualizar a solicitação de preços especiais e reenviá-la. Para obter mais informações sobre como enviar solicitações de preços especiais, consulte [Enviando solicitações de preços especiais para aprovação](#) (na página 432).

Devolvendo solicitações de preços especiais

À medida que uma solicitação de preços especiais percorre a cadeia de aprovações, um aprovador pode devolvê-la ao proprietário para fazer alterações. O proprietário pode fornecer comentários e solicitar informações adicionais do proprietário.

Antes de começar. A solicitação de preços especiais deve ter um status de envio Enviado.

Para devolver solicitações de preços especiais

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais que você deseja devolver na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.

Para obter informações sobre como selecionar solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.

- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Devolvido no campo Status de aprovação. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Devolvido e clica em Salvar, ocorre o seguinte:

- O status de envio da solicitação de preços especiais é definido como Não enviado.
- A data é removida do campo Data da autorização. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- Uma regra de workflow cria um registro de tarefa para rastrear a ação de devolução do aprovador.
- Uma regra de workflow envia as notificações por e-mail apropriadas.

O proprietário da solicitação de preços especiais pode atualizar e reenviá-la. Para obter mais informações sobre como enviar solicitações de preços especiais, consulte [Enviando solicitações de preços especiais para aprovação](#) (na página 432).

Rejeitando solicitações de preços especiais

À medida que a solicitação de preços especiais percorre a cadeia de aprovações, um aprovador poderá rejeitá-la se os descontos solicitados não puderem ser concedidos.

Antes de começar. A solicitação de preços especiais deve ter um status de envio Enviado.

Para rejeitar solicitações de preços especiais

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais que você deseja rejeitar na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.

Para obter informações sobre como selecionar solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Rejeitado no campo Status de aprovação.
- 4 Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Rejeitado e clica em Salvar, ocorre o seguinte:

- O status de envio da solicitação de preços especiais permanece no estado Enviado.
- A data é removida do campo Data da autorização. No entanto, a data de envio permanece no campo Data de envio.
- Uma regra de workflow cria um registro de tarefa para rastrear a ação de devolução do aprovador.
- Uma regra de workflow envia as notificações por e-mail apropriadas.

Depois de ser rejeitada, a solicitação de preços especiais se tornará somente leitura para o proprietário e não serão permitidas atualizações adicionais.

Aprovando solicitações de preços especiais

Dependendo dos processos de negócio da empresa, mais de uma pessoa dentro dela pode precisar aprovar uma solicitação de preços especiais. Atualmente, o roteamento da aprovação é um processo manual e só há suporte para um nível de aprovação. O campo Aprovador atual deve ser modificado manualmente para migrar a solicitação de preços especiais na cadeia de aprovações.

Observação: cada aprovador na cadeia de aprovações atualiza o campo Aprovador para que ocorra a aprovação em vários níveis.

Antes de começar. O status de envio da solicitação de preços especiais deve ser definido como Enviado para que você possa aprová-lo.

Para aprovar solicitações de preços especiais

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais que você deseja aprovar na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.
Para obter informações sobre como selecionar solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Aprovado no campo Status de aprovação.
- 4 Clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Aprovado, ocorre o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida se o valor do status de envio é definido como Enviado. Se o status de envio tiver outro valor, haverá falha na validação e uma mensagem de erro apropriada será gerada.
- O Oracle CRM On Demand valida se o valor total autorizado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador atual e se a aprovação não resulta em um saldo de fundo negativo. Se houver falha na validação, será gerada uma mensagem de erro apropriada.
- O Oracle CRM On Demand valida se Valor total autorizado é igual à soma de valores autorizados de todos os produtos com preços especiais. Se ele não igual, haverá falha na validação e uma mensagem de erro apropriada será emitida.
- O campo Última aprovação por muda para o usuário atual. O campo Aprovador atual não é atualizado.
- A data da autorização muda para a data atual no Oracle CRM On Demand.
- Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação de aprovação.
- Uma regra de workflow envia as notificações por e-mail apropriadas

Depois de ser aprovada, a solicitação de preços especiais se tornará somente leitura e atualizações adicionais não serão permitidas, exceto durante o envio de uma demanda relacionada ou a extensão da data de expiração.

Cancelando solicitações de preços especiais

O proprietário da marca poderá cancelar uma solicitação de preços especiais a qualquer momento, se ela não for mais válida.

Antes de começar. A solicitação de preços especiais deve ter um status de aprovação Aprovado.

Para cancelar uma solicitação de preços especiais

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais que você deseja cancelar na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.
Para obter informações sobre como selecionar solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Cancelado no campo Status de aprovação. Em seguida, clique em Salvar.

Quando você altera o status de aprovação para Cancelado, ocorre o seguinte:

- O Oracle CRM On Demand valida se o valor de status de aprovação é Aprovado.
- Uma regra de workflow cria uma nova tarefa para rastrear a ação.
- Uma regra de workflow envia as notificações por e-mail apropriadas.

Depois de ser cancelada, a solicitação de preços especiais se tornará somente leitura e não serão permitidas atualizações adicionais.

Enviando demandas de solicitações de preços especiais

Os parceiros usam o processo de demanda de preços especiais para solicitar a diferença entre o custo de compra original e o novo custo aprovado autorizado diante da solicitação de preços especiais. Normalmente um ou mais funcionários do proprietário da marca avaliam a demanda usando vários critérios e decidem se devem aprovar ou não a demanda.

Para enviar demandas de solicitações de preços especiais

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais para a qual você deseja enviar uma demanda na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.
Para obter informações sobre como selecionar solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, informe um valor no campo Demanda - Valor total solicitado.

- 4 Selecione Demanda enviada no campo Status da demanda. Em seguida, clique em Salvar.

Depois que o campo Status da demanda for alterado para Enviado e o registro for salvo, ocorrerá o seguinte:

- O roteamento da demanda de solicitação de preços especiais. Uma regra de workflow define o campo Aprovador da demanda de solicitação de preços especiais para o usuário apropriado.
- O aprovador será adicionado à equipe da solicitação de preços especiais, se ainda não estiver presente.
- Uma regra de workflow envia as notificações por e-mail apropriadas.

Rejeitando demandas de solicitações de preços especiais

À medida que uma demanda de preços especiais percorre a cadeia de aprovação, um aprovador pode rejeitá-la.

Antes de começar. A demanda de solicitação de preços especiais deve ter um status de demanda Enviado.

Para rejeitar uma demanda de solicitação de preços especiais

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais para a qual você deseja rejeitar uma demanda na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.

Para obter informações sobre como selecionar solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, selecione Demanda negada no campo Status da demanda.
- 4 Clique em Salvar.

Quando você altera o status da demanda para Demanda negada e clica em Salvar, ocorre o seguinte: uma regra de workflow envia as notificações por e-mail apropriadas.

Aprovando demandas de solicitações de preços especiais

Um aprovador pode aprovar uma demanda de preços especiais e oferecer um crédito ao parceiro. Apenas um nível de aprovação tem suporte atualmente para demandas de preços especiais.

Antes de começar. O status da demanda de preços especiais deve ser definido como Demanda enviada para que você possa aprová-la.

Para aprovar demandas de solicitações de preços especiais

- 1 Selecione a solicitação de preços especiais para a qual você deseja aprovar uma demanda na seção Todas as solicitações de preços especiais da página inicial Solicitação de preços especiais.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, clique no botão Editar.
- 3 Na página Edição da solicitação de preços especiais, informe um valor no campo Demanda - Valor total aprovado.
- 4 Selecione Demanda aprovada no campo Status da demanda. Em seguida, clique em Salvar.
Quando você altera o status da demanda para Demanda aprovada, ocorre o seguinte:
 - O Oracle CRM On Demand valida se o valor total da demanda autorizado não excede o limite de aprovação definido para o aprovador e se a aprovação não resulta em um saldo de fundo negativo. Se houver falha na validação, será emitida uma mensagem de erro apropriada.
 - A data de decisão da demanda muda para a data atual no Oracle CRM On Demand.
 - Uma regra de workflow envia as notificações apropriadas por e-mail.

Gerenciando produtos com preço especial como itens relacionados

Para gerenciar produtos com preço especial como itens relacionados, realize as seguintes tarefas:

- [Criando produtos com preço especial como itens relacionados](#) (na página 438)
- [Campos de produto de preço especial](#) (na página 439)

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros](#) (na página 37).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Criando produtos com preço especial como itens relacionados

Você pode criar um produto com preço especial como um item relacionado de uma solicitação de preços especiais para indicar o custo solicitado (ou outras informações) de um produto específico. No Oracle CRM On

Demand, você cria um produto com preço especial como um item relacionado especificando informações em um formulário. Você pode acessar esse formulário na página de detalhes da solicitação de preços especiais.

OBSERVAÇÃO: para criar produtos com preço especial, a área Produtos com preço especial deve ser adicionada à página de detalhes Solicitação de preços especiais como um item relacionado. Para obter mais informações sobre como adicionar itens relacionados, consulte [Personalizando layouts de item relacionado](#).

Para criar produtos com preço especial como itens relacionados

- 1 Na página Detalhes da solicitação de preços especiais, role até a seção Produtos de preços especiais e clique em Adicionar.
- 2 No campo Nome do produto, selecione um produto.
- 3 Atualize o restante dos campos na página Edição do produto de solicitação de preços especiais conforme necessário. Em seguida, clique em Salvar.

Para obter informações sobre cada campo, consulte [Campos de produto de preço especial](#) (na página 439).

Campos de produto de preço especial

Use a página de edição de Produto com preço especial para criar um novo produto com preço especial. A página de edição de Produto com preço especial mostra o conjunto completo de campos disponíveis para um produto com preço especial.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Por isso, as informações que você vê na tela podem ser diferentes das informações nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os campos nas páginas Edição do produto com preço especial.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre o produto	
Produto	O nome do produto para a solicitação de preço especial. Se ela for relativa a uma oportunidade, apenas os produtos existentes para essa oportunidade poderão ser selecionados. Do contrário, todos os produtos serão listados.
Produto: Categoria do produto	A categoria do produto transportado com a definição do produto. Somente leitura.
Quantidade	A quantidade esperada de produtos que serão vendidos mediante essa solicitação de preço especial.
Moeda	A moeda para o produto com preço especial.

Campo	Descrição
Produto: N° da peça	O número da peça transportada com a definição do produto. Este campo é somente leitura.
Produto: Tipo	O tipo de produto transportado com a definição do produto. Este campo é somente leitura.
Produto: Status	O status transportado com a definição do produto. Este campo é somente leitura.
MSRP	<p>O preço de varejo sugerido pelo fabricante (MSRP) na moeda usada. Este campo é somente leitura para o parceiro.</p> <p>Se um cliente final for definido para a solicitação de preço especial e uma tabela de preços for associada a esse cliente final, o Oracle CRM On Demand preencherá o campo MSRP durante a gravação do registro Produto com preço especial, com base nessa tabela de preços. A lista de preços da solicitação de preços especial é preenchida automaticamente com valor agregado da lista de preços ao registro da conta ou do cliente final associado ao registro Solicitação de preço especial. As seguintes condições também devem ser atendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ A tabela de preços associada ao cliente final é do tipo 'MSRP' ■ O status dessa tabela de preços é 'Publicado' ■ O produto existe nessa tabela de preços ■ A data de início da solicitação de preço especial fica entre as datas Vigência - De/Até da tabela de preços (e Item de linha da tabela de preços) <p>Se uma tabela de preços não for associada ao cliente final, a tabela de preços no cabeçalho Solicitação de preços especiais permanecerá vazia.</p>
Informações detalhadas sobre a solicitação de preços especiais	
Custo de compra	<p>O preço pago originalmente pelo parceiro pelo produto. Oracle CRM On Demand preenche o campo com o registro Produto de preço especial salvo a partir da lista de preços associada à conta de parceiro do proprietário. Para o custo de compra a ser preenchido no registro Produto de preço especial, o proprietário da Solicitação de preço especial deve ser um usuário parceiro. As seguintes condições também devem ser atendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ A tabela de preços associada à Conta do parceiro proprietário é do tipo 'DIST COST' ■ O status dessa tabela de preços é 'Publicado'

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ■ O produto existe nessa tabela de preços ■ A data de início da solicitação de preço especial fica entre as datas Vigência - De/Até da tabela de preços (e Item de linha da tabela de preços) <p>Você pode editar o campo Custo de compra e alterar o valor padrão.</p>
Custo solicitado	O preço reduzido que o parceiro pediu para a solicitação de preços especiais.
Custo de revenda solicitado	O preço de revenda pelo qual o parceiro deseja vender o produto.
Custo autorizado	O preço do parceiro negociado para a solicitação de preços especiais. Este campo é somente leitura para o parceiro.
Preço de revenda sugerido	O preço de revenda sugerido pelo proprietário da marca. Este campo é somente leitura para o parceiro.
Valor solicitado	Calcula o desconto solicitado. O Oracle CRM On Demand calcula o valor.
Porcentagem de desconto solicitado	Calcula a porcentagem de desconto solicitado. O Oracle CRM On Demand calcula a porcentagem de desconto.
Valor autorizado	Calcula o desconto autorizado. O Oracle CRM On Demand calcula o desconto autorizado.
Porcentagem de desconto autorizado	Calcula a porcentagem de desconto autorizado. O Oracle CRM On Demand calcula a porcentagem de desconto autorizado.
Justificativa de preço especial	
Nome do concorrente	O nome do concorrente para a solicitação de preços especiais.
Produto do concorrente	O nome do produto do concorrente.
Preço do produto do concorrente	O preço do produto do concorrente.
Parceiro do concorrente	O nome do parceiro do concorrente.
Outras informações sobre concorrência	Qualquer outra informação sobre ofertas de produto da concorrência, justificativa de preço especial etc.
Informações adicionais	
Descrição	Informações adicionais sobre esse item da lista. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.

Campos de solicitação de preços especiais

Use a página Edição da solicitação de preços especiais para adicionar uma solicitação de preços especiais ou atualizar detalhes de uma solicitação de preços especiais existente. A página Edição da solicitação de preços especiais mostra o conjunto completo de campos para uma solicitação de preços especiais.

OBSERVAÇÃO: Os administradores de empresa podem personalizar Oracle CRM On Demand de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão, descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre solicitação de preços especiais	
ID	O identificador da solicitação de preços especiais (ID).
Nome da solicitação	O nome exclusivo da solicitação de preços especiais.
Conta de parceiro principal	A empresa parceira que está liderando a realização da solicitação de preço especial.
Status de envio	O status do envio, como Não enviado, Enviado, Rechamado.
Data de vencimento	A data em que você deve ter a solicitação de preços especiais aprovada. Por padrão, este campo exibe a data como uma semana depois do dia atual.
Fundo	O nome do fundo associado à solicitação de preços especiais.
Oportunidade	A oportunidade a que a solicitação de preços especiais está relacionada.
Cliente final	O cliente final da solicitação de preços especiais. Se a solicitação estiver associada a uma oportunidade, você só poderá selecionar Conta da oportunidade.
Conta de parceiro de origem	O parceiro do qual originou a solicitação de preço especial.
Registro de negócios	O registro de negócio ao qual a solicitação está relacionada.
Programa de parceria	O programa de parceria ao qual a solicitação de preços especiais está associada.
Moeda	A moeda na qual o preço é convertido. Você poderá selecionar outra moeda para converter o preço, se o administrador da empresa configurar esse recurso.
Informações detalhadas sobre a solicitação de preços especiais	
Data de início	A data e a hora quando começam os preços especiais. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.

Campo	Descrição
Data de término	A data e a hora depois das quais os preços especiais deixam de ser válidos. Você pode usar os controles de calendário para alterar essa data.
Valor total solicitado	O Oracle CRM On Demand gera o total referente ao valor solicitado de cada produto com preço especial.
Valor total autorizado	O Oracle CRM On Demand gera o total referente ao valor autorizado de cada produto com preço especial.
Data da solicitação	A data e a hora quando a solicitação de preços especiais foi criada.
Data do envio	A data e a hora em que a solicitação de preços especiais foi enviada.
Data da autorização	A data e a hora em que a solicitação de preços especiais foi aprovada.
Aprovador	O nome do aprovador atual.
Status da aprovação	O status de aprovação atual da solicitação de preços especiais, como Aguarda aprovação, Aprovado, Devolvido, Rejeitado, Expirado ou Cancelado.
Última aprovação por	O nome da pessoa que aprovou mais recentemente a solicitação de preços especiais.
Código do motivo	Indica o motivo pelo qual uma solicitação de preços especiais foi devolvida ou rejeitada.
Informações sobre a demanda	
Valor total solicitado da demanda	O valor total da demanda solicitado pelo parceiro.
Demanda - Valor total aprovado	O valor total da demanda aprovado pelo proprietário da marca.
Status da demanda	O status atual da demanda, como Em andamento, Demanda enviada, Demanda negada e Demanda aprovada.
Data de decisão da demanda	A data em que uma decisão foi tomada para a demanda.
Informações adicionais	
Proprietário	<p>O proprietário do registro da solicitação de preços especiais.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p>

Campo	Descrição
	<p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas de Relatórios e do Painel.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>
Modificado	O nome da pessoa que cria ou atualiza o registro seguido da data e da hora em que ele foi criado ou atualizado. O Oracle CRM On Demand gera esse valor.
Descrição	Informações adicionais sobre a solicitação de preços especiais. Este campo tem um limite de 250 caracteres.
Conta do parceiro proprietário	A conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta do proprietário será preenchida com o nome da conta do parceiro à qual o parceiro pertence.
Gerente de canal	O gerente de canal é responsável por manter o relacionamento entre os parceiros e a empresa proprietária da marca. Os gerentes de canal são o contato principal do parceiro.

Fundos

Use as páginas Fundos para criar, atualizar e controlar fundos.

Um *fundo* geralmente é uma soma de dinheiro ou um conjunto de outros recursos que são reservados para um propósito específico. Os fundos podem ser de desenvolvimento do mercado, cooperativos, promocionais para negociação etc. Na página Fundos, você pode gerenciar um conjunto de atividades que exigem pré-aprovação e demanda de processo para fundos de marketing.

Quando você cria um registro de fundo, torna-se o proprietário do fundo ou o gerente do fundo. Normalmente, os proprietários do fundo podem atualizar ou excluir registros de fundo, adicionar outros usuários como participantes do fundo, criar entradas de crédito e débito, além de adicionar anexos e observações a um fundo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso aos registros de fundo.

Os participantes de fundo podem exibir o registro do fundo, mas não editá-lo. Eles também podem enviar solicitações de pré-aprovação e solicitações de demanda em relação aos fundos nos quais estejam listados como participantes. Os gerentes de fundo podem exibir e editar todas as solicitações de fundo nos fundos que possuem e podem aprovar ou rejeitar essas solicitações.

OBSERVAÇÃO: Você não pode editar solicitações de fundo nas quais o campo Status esteja definido como Demanda aprovada.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se sua função não incluir trabalhar com fundos, a guia Fundos poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a Página inicial de fundos

A Página inicial de fundos é o ponto inicial para gerenciar fundos e solicitações de fundo.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de fundos. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando um fundo para uma solicitação de fundos

Você pode criar um fundo ou uma solicitação de fundos clicando em Fundo ou Solicitação de fundos na seção Criar à esquerda da Página inicial de fundos. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de fundo](#) (consulte "[Campos do fundo](#)" na página 455).

Trabalhando com listas de fundos ou listas de solicitações de fundos

As seções Listas de fundos e Lista de solicitações de fundos mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas de fundos padrão que estão disponíveis por padrão.

Lista de fundos	Filtros
Todos os fundos	Todos os fundos que você e seus subordinados possuem
Todos os fundos ativos	Todos os fundos que você e seus subordinados possuem com um status de Ativo
Meus fundos	Fundos com seu nome no campo Proprietário
Meus fundos ativos	Fundos com seu nome no campo Proprietário e com um status de Ativo

A tabela a seguir descreve as listas de solicitações de fundos padrão que estão disponíveis por padrão.

Lista de solicitações de fundos	Filtros
---------------------------------	---------

Lista de solicitações de fundos	Filtros
Todas as solicitações de fundos	Todas as solicitações de fundo que você e seus subordinados possuem
Minhas solicitações de fundos	Solicitações de fundo com seu nome no campo Proprietário
Minhas solicitações de fundos pendentes	Todas as solicitações de fundos que você possui com o status de Pré-aprovação enviada.
Solicitações de fundos pendentes	Todas as solicitações de fundos com o status de Pré-aprovação enviada.
Minhas solicitações de fundos aprovadas	Todas as solicitações de fundos que você possui com o status de Pré-aprovado.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo suas solicitações de fundos pendentes

Para exibir suas solicitações de fundos pendentes, examine a seção Minhas solicitações de fundos pendentes, que mostra as informações a seguir: Nome da solicitação de fundos, Fundos, Sol. pré-aprovada, Concedido, Aprovado, Data da solicitação, Prazo e Status.

Suas solicitações de fundos pendentes são as solicitações com o status de Pré-aprovação enviada.

Para expandir a lista de fundos recém-modificados, clique em Exibir lista completa.

Exibindo atividades aberta das solicitações de fundos

Para exibir as atividades abertas de solicitações de fundos, examine a seção Solicitação de fundos - Atividades abertas, que mostra as seguintes informações: Prazo, Prioridade, Atividade, Assunto e Solicitação de fundos.

Essas informações fornecem a lista de atividades abertas que são vinculadas às suas solicitações de fundos. O campo Prioridade mostra a prioridade das tarefas que você ou seu gerente especificou, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada pelas setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.

OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.

Para expandir a lista de solicitações de fundos recém-modificados, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial de fundos

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à sua Página inicial de fundos:

- Solicitações de fundos pendentes
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório na sua Página inicial de fundos)

Para adicionar seções à sua Página inicial de fundos

- 1 Na Página inicial de fundos, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de fundos, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a fundos:

- [Fundos](#) (na página 444)
- [Gerenciando fundos](#) (na página 447)
- [Campos do fundo](#) (na página 455)

Gerenciando fundos

Para gerenciar fundos, execute as seguintes tarefas:

- [Adicionando participantes do fundo](#) (na página 448)
- [Adicionando créditos aos fundos](#) (na página 449)
- [Processando solicitações de fundos](#) (na página 450)
- [Processando demandas](#) (na página 453)
- [Aplicando débitos nos fundos](#) (na página 454)
- [Revisando atividade de fundos](#) (na página 454)

OBSERVAÇÃO: Como não faz parte da edição padrão de Oracle CRM On Demand, talvez o recurso de fundos não esteja disponível para a empresa.

OBSERVAÇÃO: Você poderá atualizar o registro de um fundo se for seu proprietário. Se for participante de um fundo, você poderá criar e atualizar solicitações de fundo.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Transferindo a propriedade de registros](#) (na página 98)
- [Adicionando observações](#) (na página 104)
- [Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "[Anexando arquivos e URLs aos registros](#)" na página 111)
- [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 118)
- [Exibindo trilhas de auditoria de registros](#) (na página 124)
- Personalizando a trilha de auditoria

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a fundos e tópicos de interesse:

- [Trabalhando com a Página inicial de fundos](#) (na página 445)
- [Campos do fundo](#) (na página 455)
- [Relatórios](#) (na página 775)
- [Rastreamento de ativos](#) (consulte "[Controlando ativos](#)" na página 216)

Adicionando participantes do fundo

Quando você cria um registro de fundo, torna-se o proprietário por padrão. Em seguida, você deseja adicionar participantes ao fundo. A adição de uma pessoa como um participante do fundo permite que essa pessoa exiba o registro de fundo e envie solicitações de fundo em relação ao fundo.

Antes de começar. Para que os usuários apareçam na lista de participantes do fundo qualificados, primeiro eles devem ser configurados como usuários ativos do Oracle CRM On Demand High Tech Edition.

Para adicionar um participante do fundo

- 1 Selecione o fundo.

Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- Na página Detalhes do fundo, role para baixo até a seção Participantes do fundo e clique em Adicionar participante.

OBSERVAÇÃO: Talvez você precise adicionar a seção Participantes do fundo ao layout. Para obter informações sobre como alterá-lo, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730).

- Na página Adicionar participante do fundo, clique no ícone Pesquisa e selecione o usuário.
A lista de usuários consiste em todas as pessoas que usam o Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
- Salve o registro.

Adicionando créditos aos fundos

Para disponibilizar os fundos, adicione crédito ao fundo.

Para adicionar crédito a um fundo.

- Selecione o fundo.
Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- Na página Detalhes do fundo, role para baixo até a seção Créditos do fundo e clique em Novo na barra de título.
OBSERVAÇÃO: talvez você precise adicionar a seção Créditos do fundo à sua apresentação. Para obter informações sobre como alterar a apresentação, consulte [Alterando a apresentação da sua página de detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730).
- Insira as informações conforme descrito na tabela a seguir e salve o registro.

Campo	Descrição
Fundos	O nome do fundo, que é definido para o fundo atual por padrão (Apenas exibição).
Nome do crédito	O nome desse registro de crédito. Esse campo tem um limite de 30 caracteres. (Campo obrigatório.)
Valor	O valor do crédito que você está aplicando ao fundo, por exemplo, US\$ 500.
Descrição	A descrição desse crédito de fundo.
Data de expiração	A data após a qual o crédito não será mais válido (MM/DD/AAAA). A data é fornecida para fins informativos. Use o ícone Calendário para selecionar a data.

Processando solicitações de fundos

Quando desejar usar algum valor do fundo, crie uma solicitação de fundos e envie-a ao gerente de fundos para aprovação. Para controlar o estágio da solicitação de fundos, você e o gerente de fundos atualizam o campo Status.

Para enviar uma solicitação para pré-aprovação

- 1 Selecione o fundo.

Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do fundo, role para baixo até a seção Solicitações de fundo e clique em Novo.

OBSERVAÇÃO: talvez você precise adicionar a seção Solicitações de fundo à sua apresentação. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página de detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730).

- 3 Na página Solicitação de fundos - Edição, insira as informações necessárias.

A tabela a seguir descreve informações de campo das solicitações de fundo. O administrador pode adicionar, renomear ou excluir campos, de modo que os campos que você vê podem ser diferentes dos campos nesta tabela.

Campo	Descrição
Principais informações de solicitação de fundos	
ID da solicitação*	O identificador da solicitação de fundos. O Oracle CRM On Demand gera o ID de solicitação. (Campo obrigatório.)
Nome da solicitação do fundo	O nome da Solicitação de fundos. Limite de 50 caracteres. (Campo obrigatório.)
Tipo	<p>Indica o tipo de fundo. Esse campo é personalizável, que o administrador da empresa pode alterar. (Campo obrigatório.)</p> <p>São fornecidos dois tipos de fundo:</p> <ul style="list-style-type: none">■ MDFs (fundos do mercado de desenvolvimento). Esses campos são usados pelo departamento de vendas ou marketing da empresa para ajudar um parceiro, revendedor ou distribuidor a vender e comercializar seus produtos.■ SPFs (autorização de preços especiais). Esses fundos são usados por uma empresa para oferecer suporte às solicitações de preços especiais. Essas solicitações são solicitações de fundo que um parceiro envia para obter um preço especial sobre um produto ou grupo de produtos. Esse preço geralmente é solicitado para que o parceiro possa permanecer na concorrência ou criar uma margem

Campo	Descrição
	específica.
Fundo	O nome do fundo vinculado. (Campo obrigatório.)
Status	<p>O status atual da Solicitação de fundos. Campo obrigatório. (Campo obrigatório.)</p> <p>As opções padrão são: Demanda aprovada, Demanda negada, Demanda enviada, Em andamento, Pré-aprovação negada, Pré-aprovação enviada ou Pré-aprovada.</p> <p>Os participantes do fundo podem alterar o status para: Em andamento, Pré-aprovação enviada ou Demanda enviada.</p>
Data de vencimento	A data na qual você deve ter a solicitação de fundos aprovada. (Campo obrigatório.)
Oportunidade	A oportunidade à qual o fundo está relacionado.
Conta da oportunidade	A conta à qual a oportunidade relacionada pertence.
Campanha	Use para vincular uma campanha a um fundo.
Objetivo de marketing	As opções padrão são Incentivo do parceiro, Marketing conjunto, Posicionamento competitivo, Nova ativação do produto ou Retenção do cliente.
Região	As opções padrão são África, Ásia/Pacífico, Europa, América Latina, Oriente Médio, Nenhum, América do Norte, Europa setentrional, Outros, América do Sul, Europa Meridional ou Mundial.
Categoria	As opções padrão são Publicidade, Marca, Evento do cliente, Mala direta, Exibições, Evento Executivo, Anúncio conjunto, Outros, Promoção, Amostras, Seminário, Melhoria, Feira comercial ou Treinamento.
Programa de parceiro	O programa de parceria para o qual a solicitação de fundos foi feita.
Informações detalhadas de solicitação de fundos	
Sol. de pré-aprovação	O valor dos fundos que você precisa para executar suas tarefas.
Concedido	Usado pelo Gerente de fundos, esse campo contém o valor concedido ao participante, com base no valor solicitado no campo Sol. de pré-aprovação.
Valor da demanda	Depois que a tarefa for concluída, o participante demanda o valor gasto para concluir a tarefa usando esse campo.
Aprovado	Usado pelo Gerente de fundos, esse campo contém o valor aprovado com base no valor da demanda.
Data da solicitação	Padronizado para a data de hoje.
Data de pré-aprovação	Usado pelo Gerente de fundos, esse campo contém a data na qual o Gerente de fundos aprovou o valor da solicitação de fundos.

Campo	Descrição
Data de decisão da demanda	Usado pelo Gerente de fundos, esse campo contém a data na qual o Gerente de fundos aprovou o valor da demanda de fundo.
Data de início	O início do período para o qual o proprietário da marca aprovou a solicitação de fundos.
Data de término	O fim do período para o qual o proprietário da marca aprovou a solicitação de fundos. Após essa data, a solicitação de fundos não terá mais validade.
Moeda da solicitação do fundo	A moeda na qual o fundo foi solicitado.
Informações adicionais	
Proprietário	Geralmente, o proprietário pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. Porém, os níveis de acesso podem ser ajustados para restringir ou expandir o acesso de um usuário. Esse valor afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou seus gerentes executam (nas páginas Relatórios e Painel).
Modificado	O nome da pessoa que cria ou atualiza o registro, seguido da data e da hora em que o registro é criado ou atualizado. Gerado pelo sistema.
Conta do proprietário	Essa é a conta do parceiro para o qual o proprietário trabalha. Assim, se o proprietário for um parceiro, a conta do proprietário será preenchida com o nome da conta do parceiro à qual o parceiro pertence.
Gerente de canal	O gerente de canal é responsável por manter o relacionamento entre os parceiros e a empresa proprietária da marca. Os gerentes de canal são o contato principal do parceiro.
Descrição	Esse campo tem um limite de 250 caracteres.

1 Para Status, selecione Pré-aprovação enviada.

2 Salve o registro.

O registro de solicitação de fundos aparece na seção Solicitações de fundo pendentes na Página inicial de fundos do gerente de fundos.

Para pré-aprovar uma solicitação de fundos

1 Na Página inicial de fundos, selecione a solicitação de fundos na seção Solicitações de fundo pendentes.

2 Na página Solicitação de fundos - Detalhes, clique no botão Editar.

3 Na página Solicitação de fundos - Edição, siga este procedimento:

a Informe a data apropriada no campo Data da pré-aprovação.

- b** Informe o valor que você aprova no campo Concedido.
 - c** Atualize o campo Status para Pré-aprovado.
- 4** Salve o registro.

Processando demandas

Assim que o Gerente de fundos aprovar a solicitação de fundos e você concluir a tarefa para a qual solicitou o fundo, você estará pronto para enviar uma demanda. Depois que você enviar a demanda, o Gerente de fundos poderá revisá-la e aprová-la.

Para enviar uma demanda

- 1** Selecione uma solicitação de fundos em uma Lista de solicitações de fundo para a qual deseja enviar uma demanda ou selecione uma solicitação de fundos pré-aprovada (listada na seção Solicitação de fundos pendente na Página inicial de fundos).

Para obter instruções sobre como selecionar solicitações de fundo, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2** Na página Solicitação de fundos - Detalhes, clique no botão Editar.
- 3** Na página Solicitação de fundos - Edição, siga este procedimento:
 - a** Informe o valor da demanda desejada no campo Valor da demanda.
 - b** Selecione Demanda enviada no campo Status.
 - c** Informe uma data apropriada no campo Prazo.
- 4** Salve o registro.

Para aprovar uma demanda

- 1** Selecione a solicitação de fundos (lista na seção Solicitação de fundos pendente na Página inicial de fundos) para a qual deseja aprovar uma demanda.

Para obter instruções sobre como selecionar solicitações de fundo, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2** Na página Solicitação de fundos - Detalhe, revise o valor informado na demanda no campo Valor da demanda e clique no botão Editar.
- 3** Na página Solicitação de fundos - Edição, siga este procedimento:

- a** Informe o valor que você aprova no campo Aprovado.
- b** Informe a data no campo Data de decisão da demanda.
- c** Selecione Demanda aprovada no campo Status.

OBSERVAÇÃO: para aprovar fundos, você deve ter o Limite de aprovação de fundos definido para um valor suficiente no seu registro de usuário. Entre em contato com o administrador da empresa se o limite de aprovação for insuficiente. Além disso, o Oracle CRM On Demand não permite que você aprove uma solicitação de fundos que resulte em um saldo de fundos negativo, a menos que a caixa de seleção Permitir saldo negativo esteja marcada na página Detalhes do fundo.

4 Salve o registro.

Depois que uma demanda for aprovada, ela aparecerá na seção Débitos do fundo do registro do fundo.

OBSERVAÇÃO: depois que uma demanda for aprovada, você não poderá mais editar a solicitação de fundos.

Aplicando débitos nos fundos

Para deduzir um valor do fundo, crie um registro de débito.

Para aplicar um débito em um fundo

1 Selecione o fundo.

Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Detalhes do fundo, role para baixo até a seção Débitos do fundo e clique em Novo na barra de título para criar uma entrada de débito.

3 Na página Débito do fundo - Edição, insira as informações necessárias.

O Nome da solicitação de fundos tem um limite de 50 caracteres.

Revisando atividade de fundos

Você pode revisar a atividade de fundos de registros que gerencia ou, se você for o administrador de fundos na empresa, de todos os fundos e solicitações de fundo da empresa. Isso permite monitorar e controlar a atividade de fundos.

Para revisar uma atividade de fundos

1 Selecione o fundo.

Para obter instruções sobre como selecionar fundos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes do fundo, role para baixo até a seção Trilha de auditoria.

A lista descreve cada atividade relacionada ao fundo, incluindo transações, datas e pessoas envolvidas.

OBSERVAÇÃO: talvez você precise adicionar a seção Trilha de auditoria à sua apresentação. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página de detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730).

Campos do fundo

Use a página Editar fundo para adicionar um fundo ou atualizar detalhes de um fundo existente. A página Editar fundo mostra o conjunto completo de campos de um registro de fundo.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas de seleção. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Principais informações sobre o fundo	
ID do fundo	O identificador do fundo. É gerado pelo sistema. (Campo obrigatório.)
Nome do fundo	O nome do fundo. Limite de 50 caracteres. (Campo obrigatório.)
Data de início Data de término	Período de tempo em que o fundo é válido.
Status	As opções padrão são Ativo, Fechado, Em andamento ou Suspenso.
Tipo	Indica o tipo de fundo. As opções para o tipo de fundo são: <ul style="list-style-type: none"> ■ MDF (Fundos do Mercado de Desenvolvimento). O MDF são fundos monetários fornecidos por um departamento de vendas ou marketing de um fabricante para ajudar um parceiro, revendedor o distribuidor a vender seus produtos ou a comercializar a marca do fabricante. ■ SPA (Autorização de Preços Especiais). O SPA permite que parceiros solicitem um preço especial para um produto ou grupo de produtos que está sendo vendido.
Parceiro	As contas devem ter o campo Parceiro marcado para que apareçam nessa lista de seleções.
Permitir saldo negativo	A marcação dessa caixa de seleção permite que o fundo tenha um saldo negativo. Por exemplo, se o saldo do fundo for US\$500, uma solicitação de fundos de US\$600 poderá ser aprovada. Se essa caixa de seleção não for marcada, o Oracle CRM On Demand exibirá uma mensagem indicando que os saldos negativos não serão permitidos se o aprovador de fundos tentar aprovar a mesma solicitação de fundos de US\$600. (Campo obrigatório.)

Campo	Descrição
	Essa caixa de seleção é marcada por padrão.
Valor alvo	O valor total em dólares direcionado ao fundo. (Campo obrigatório.)
Total de créditos	Campo somente leitura. A soma de todos os créditos do fundo que são criados na seção Créditos do fundo.
Total de débitos	Campo somente leitura. Essa é a soma de todos os débitos do fundo que são criados na seção Débitos do fundo. Depois que uma Demanda de fundo é aprovada, um registro de débito é criado automaticamente na seção Débito do fundo.
Saldo	Campo somente leitura. O valor é (Total de créditos - Total de débitos).
Total pré-aprovado	Campo somente leitura. A soma de todas as Solicitações de fundo aprovadas para um determinado fundo. Assim que o Gerente de fundos aprova uma Solicitação de fundos, o valor é refletido nesse campo.
Saldo após pré-aprovações	Campo somente leitura. O valor é (Total de créditos - Total pré-aprovado).
Moeda do fundo	A moeda do fundo, por exemplo, dólares americanos ou euro. Use o ícone Seletor de moeda para escolher a moeda do fundo.
Informações adicionais	
Proprietário	<p>O proprietário do registro de fundo.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas de Relatórios e do Painel.</p>
Descrição	Limite de 250 caracteres.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a fundos:

- [Fundos](#) (na página 444)
- [Trabalhando com a Página inicial de fundos](#) (na página 445)
- [Gerenciando fundos](#) (na página 447)

Cursos

Um *curso* é um programa educacional estruturado oferecido com o objetivo principal de ensinar um conjunto específico de habilidades para um indivíduo. Muitas empresas, especialmente aquelas que lidam com produtos ou serviços complexos, exigem que seus parceiros e revendedores estejam adequadamente treinados e familiarizados com o que vendem. Desse modo, os cursos se tornam um mecanismo de disseminação de conhecimento e informações sobre os produtos e serviços de uma empresa. Geralmente, os cursos se concentram em um produto específico ou em uma família de produtos. No entanto, eles também podem abordar conceitos ou princípios genéricos. Cursos podem ser teóricos ou práticos (por exemplo, treinamento prático, baseado em laboratório, entre outros) ou uma combinação de ambos.

No Oracle CRM On Demand, um curso pode ser associado a um produto específico ou a um conjunto de produtos. De maneira semelhante, um curso também pode ser associado a uma única categoria de produtos, a várias categorias de produto ou a nenhuma categoria. Com a configuração padrão do Oracle CRM On Demand, você também pode capturar vários atributos básicos de um curso, como a duração, a taxa, as datas de início e término, as dependências de outros cursos etc.

Os cursos podem ser oferecidos pela própria empresa, terceirizados para prestadores de serviços de treinamento designados ou os dois casos. Com o Oracle CRM On Demand, você pode definir a lista de prestadores terceirizados que oferecem o curso e publicar a lista para os parceiros. Depois que uma lista é publicada, os funcionários do parceiro podem inscrever contatos no curso.

Trabalhando com a página inicial Curso

A página inicial Curso é o ponto de partida para gerenciar cursos.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da página inicial Curso. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando um curso

Você pode criar um curso clicando no botão Novo da seção Cursos - Modificação recente. Para obter mais informações sobre como criar parceiros, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos do curso](#) (na página 463).

Trabalhando com listas de cursos

A seção Curso - Listas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de cursos.

Lista de cursos	Descrição
Todos os cursos	Lista todos os cursos visíveis para você, independentemente do proprietário.

Lista de cursos	Descrição
Cursos - Criação recente	Todos os cursos criados nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o curso criado mais recentemente aparece primeiro na lista.
Cursos - Modificação recente	Todos os cursos modificados nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o curso modificado mais recentemente aparece primeiro na lista.
Cursos - Introdução recente	Todos os cursos disponibilizados nos últimos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o curso introduzido mais recentemente aparece primeiro na lista.
Cursos - Itens removidos	Todos os cursos programados para serem removidos nos próximos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o curso mais próximo de ser removido aparece primeiro na lista.
Cursos que possuo	Todos os cursos de sua propriedade.
Cursos que possuo com criação recente	Todos os cursos de sua propriedade criados nos últimos 30 dias.
Cursos que possuo com modificações recentes	Todos os cursos de sua propriedade atualizados nos últimos 30 dias.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo cursos recém-modificados

A seção Cursos - Modificação recente exibe os cursos modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Cursos

Se sua função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seguintes seções à página inicial Curso:

- Todos os cursos
- Cursos - Criação recente
- Cursos - Modificação recente
- Cursos - Introdução recente
- Cursos - Itens removidos
- Cursos que possuo
- Cursos que possuo com criação recente
- Cursos que possuo com modificações recentes

Para adicionar seções à página inicial Curso

- 1 Na página inicial Curso, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Curso, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando cursos

Para gerenciar cursos, execute as seguintes tarefas:

- [Associando certificações a produtos, categorias de produtos e soluções](#) (na página 480)
- [Associando cursos a exames e certificações](#) (na página 460)
- [Relacionando cursos a outros cursos](#) (na página 461)
- [Tornando os cursos visíveis para parceiros](#) (na página 461)
- [Inscrevendo-se em cursos](#) (na página 462)
- [Atualizando o registro da inscrição no curso](#) (na página 462)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Adicionando observações](#) (na página 104)

■ **Trabalhando com anexos** (na página 108)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associando cursos a produtos, categorias de produtos e soluções

Você pode associar cursos a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se a certificação for adequada a apenas um produto ou apenas uma categoria de produto, selecione o valor apropriado no campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se o curso se aplicar a uma ou várias soluções, a mais de um produto ou a mais de uma categoria do produto, siga as etapas listadas a seguir.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Produtos de cursos, Categorias de produtos de cursos ou Soluções de cursos. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar layout e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para associar cursos a produtos, categorias do produto ou soluções

- 1** Na seção Produtos de cursos, Categorias do produto de cursos ou Soluções de cursos da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 2** Na página de edição, especifique o produto (ou categoria do produto) e clique em Salvar.
- 3** Repita as etapas acima quantas vezes forem necessárias para definir todos os relacionamentos.

OBSERVAÇÃO: siga as etapas acima para relacionar um curso a soluções, não importa se o curso está relacionado a uma ou muitas soluções.

Associando cursos a exames e certificações

Um curso geralmente termina com a realização de um ou mais exames. Se você for aprovado no exame ou na série de exames, receberá um certificado. É possível associar um curso a exames, a certificações ou a ambos.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Cursos - Exames ou a Certificação - Cursos. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para associar cursos a exames e certificações

- 1 Na seção Curso - Exames ou Certificações - Cursos da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o exame ou a certificação apropriada.
- 3 Clique em Salvar.
- 4 Repita as etapas acima para incluir relacionamentos de exames ou certificados adicionais.

Relacionando cursos a outros cursos

No Oracle CRM On Demand, é possível relacionar um curso a outros cursos. Um curso pode ser um pré-requisito de outro, um acompanhamento de outro curso ou um substituto de outro curso possivelmente removido.

Essas informações são capturadas apenas para fins de informação e seu objetivo principal é ajudar você a apresentar aos seus parceiros uma visão completa de todos os cursos disponíveis e suas interdependências. O Oracle CRM On Demand não aplica os requisitos de relacionamento especificados nesta seção quando um contato se inscreve em um curso. Dessa maneira, por exemplo, uma inscrição concluída no curso A pode ser definida como um pré-requisito para a inscrição no curso B; no entanto, esse pré-requisito não é aplicado pelo Oracle CRM On Demand e permite que o contato se inscreva no curso B mesmo que não esteja inscrito no curso A.

OBSERVAÇÃO: para garantir que um curso não seja relacionado a ele mesmo, o campo Curso relacionado não pode ser igual ao curso na página-pai.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas aos Cursos relacionados. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para relacionar um curso a outro

- 1 Na página Lista de cursos, clique no nome do curso que deseja relacionar a outro curso.
- 2 Na seção Cursos - Itens relacionados da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 3 Na página Cursos relacionados - Edição, selecione o curso relacionado e o tipo de relacionamento e clique em Salvar.

Tornando os cursos visíveis para parceiros

Os cursos não ficam visíveis automaticamente para os parceiros. Você pode tornar o curso visível adicionando funcionários parceiros a uma equipe e associando essa equipe ao registro do curso.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Curso - Equipe. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para tornar os cursos visíveis para os parceiros

- 1 Na seção Curso - Equipe da página Detalhes do curso, clique em Adicionar usuários.
- 2 Na página Curso - Equipe - Edição, especifique o nome de usuário, a função da equipe e o acesso ao registro de cada funcionário parceiro para o qual você quer tornar o curso visível.

OBSERVAÇÃO: a Oracle recomenda que você conceda acesso Somente leitura aos membros da equipe de funcionários parceiros.

- 3 Clique em Salvar.

Inscrivendo-se em cursos

Você pode usar o Oracle CRM On Demand para se inscrever em um curso para aperfeiçoar suas habilidades em um produto específico ou um conjunto de produtos.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas aos de Cursos - Inscrições. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para se inscrever em um curso

- 1 Na página Lista de cursos, clique no nome do curso no qual deseja se inscrever.
- 2 Na seção Curso - Inscrições da página Detalhes do curso, clique em Inscrever.
- 3 Na página Inscrição no curso - Edição, selecione o curso e o candidato que você deseja inscrever. Em seguida, clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: sujeito a algumas restrições, o Oracle CRM On Demand oferece suporte a várias inscrições do mesmo contato no mesmo curso. Um contato pode querer se inscrever no mesmo curso mais de uma vez por diversos motivos, por exemplo, para concluir uma inscrição incompleta, para se atualizar etc. O Oracle CRM On Demand permite que um contato se inscreva repetidamente no mesmo curso, desde que as datas de inscrição ou o proprietário do registro sejam diferentes.

Atualizando o registro da inscrição no curso

Somente usuários com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registro de inscrições no curso. Por padrão, somente funções do proprietário da marca, como Gerente de canal, podem atualizar o campo Status no registro de inscrições. As funções de proprietário da marca e de parceiro podem atualizar todos os outros campos.

O administrador da sua empresa pode modificar as configurações padrão de direitos de acesso, conforme o necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas aos de Cursos - Inscrições. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para atualizar um registro de inscrições em cursos:

- 1** Na seção Curso - Inscrições da página Detalhes do curso, clique no link Editar para obter o registro de inscrições que deseja modificar.
- 2** Modifique os campos conforme apropriado.
- 3** Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: os valores padrão possíveis para o campo de status da inscrição são Inscrito, Concluído e Incompleto. No entanto, essa lista é totalmente configurável e você pode modificá-la para atender aos requisitos de negócios.

Campos do curso

Use a página Curso - Edição para adicionar um curso ou atualizar detalhes de um curso existente. A página Curso - Edição mostra o conjunto completo de campos de um curso.

DICA: você também pode editar cursos na página Lista de cursos e na página Detalhes de cursos. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Seção de informações-chave	
Nome	O nome do curso. Como este campo distingue maiúsculas e minúsculas, verifique se você está seguindo as convenções de nomeação que sua empresa configurou para abreviações, capitalização, entre outras questões, para evitar a criação de cursos duplicados. Este campo é obrigatório.
Tipo	O tipo de curso que você deseja usar para este curso.
Status	O status do curso, como Planejado ou Disponível. O administrador pode modificar os possíveis valores do campo de status, para que você possa visualizar um conjunto de valores diferentes daqueles mencionados aqui. Este campo é obrigatório.

Campo	Descrição
Disponível a partir de	A data em que o curso foi introduzido. O campo é útil se você pretende introduzir um curso nos próximos meses, mas deseja apresentar informações sobre ele à comunidade do parceiro antes da introdução. Este campo, se especificado, determinará se este curso será ou não exibido na lista Cursos - Introdução recente na página inicial Curso.
Curso - ID	O identificador interno do curso. Dentro de uma empresa, o identificador costuma ser exclusivo. No entanto, Oracle CRM On Demand não aplica a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal para a qual este curso está focado. Use este campo somente se o curso estiver concentrado em uma única categoria de produtos. Se o mesmo curso for apropriado para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e use a seção Curso - Produto - Categorias do item relacionado.
Produto principal	O produto principal para o qual o curso está focado. Se o curso for destinado a mais de um produto, use o item relacionado ao Produto para capturar a lista de produtos. Use este campo somente se o curso estiver focado em um único produto. Se o mesmo curso for apropriado para vários produtos, deixe este campo em branco e use a seção Curso - Produtos do item relacionado.
Disponível até	A data após a qual o curso não será mais oferecido. Use este campo para apresentar informações sobre o curso à comunidade do parceiro, se o curso for desativado em breve. Este campo, se especificado, determinará se esse curso será ou não exibido na lista de cursos removidos na página inicial Curso.
Seção de detalhes do curso	
Duração (horas)	A duração do curso.
Duração do curso (dias)	A duração do curso. Os cursos de duração mais longa (geralmente mais de 8 horas) geralmente são ministrados em vários dias.
Formato	Indica o formato de entrega do curso.
Médio	Indica a mídia de entrega do curso.
ID externo exclusivo	O identificador exclusivo do curso em um sistema externo. Este ID é obrigatório quando você importa dados de um sistema externo e deve saber se o curso de entrada foi importado anteriormente.
Site	A URL de uma página que contém informações adicionais sobre o curso. O campo Site Web é útil se as informações do curso forem armazenadas e mantidas em algum aplicativo diferente do Oracle CRM On Demand.
Moeda	A moeda usada para a taxa.
Curso - Taxa	A taxa cobrada para participar do curso.

Campo	Descrição
Opções de pagamento	O método pelo qual você pagará pelo curso, como cartão de crédito ou cheque. Este é um campo de valor único. Portanto, se várias opções de pagamento forem permitidas, defina-as como um valor na lista suspensa. Por exemplo, "Cheque ou Crédito", "Dinheiro ou Crédito" e assim por diante.
Seção de informações de contatos	
Contato	O ponto de contato principal do curso. Use este campo somente se o ponto de contato já existir como um contato no Oracle CRM On Demand.
Contato: Nome	O nome do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é preenchido com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: Sobrenome	O sobrenome do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é preenchido com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: Empresa	A empresa do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é preenchido com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: E-mail	O endereço de e-mail do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é preenchido com base no que for selecionado no campo Contato.
Nome	O nome do ponto de contato do curso. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Sobrenome	O sobrenome do ponto de contato do curso. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	A empresa do ponto de contato do curso. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
E-mail	O endereço de e-mail do ponto de contato do curso. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número de telefone do ponto de contato do curso. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Proprietário	<p>O proprietário do registro de curso.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>

Campo	Descrição
Descrição	Informações adicionais sobre o curso. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Campos de inscrição no curso

Use a página Inscrição no curso para inscrever-se em um curso. A página Inscrição no curso exibe o conjunto de campos para uma inscrição no curso.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre inscrição	
Curso	O nome do curso. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se houver, da inscrição no curso.
Data de inscrição	Usa como padrão a data atual do sistema durante a criação. Pode ser alterado durante e após a criação.
Status da inscrição	O status atual da inscrição no curso. Como pré-configurado, esse valor usa Inscrito como padrão durante a criação.
Candidato	O nome do candidato que frequentará o curso. Deve ser um contato previamente definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Número da inscrição	Os números de inscrição geralmente são exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não força a exclusividade.
Data de conclusão	A data na qual o curso foi concluído pelo candidato.
Curso - Parceiro	A empresa parceira na qual o candidato se inscreve para o curso específico.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário atual da inscrição no curso.
Descrição	Informações adicionais sobre a inscrição no curso. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Exames

Um *exame* é um meio de medir a competência de um indivíduo em uma habilidade específica ou em um conjunto de habilidades. Exames são normalmente a próxima etapa lógica para um indivíduo após a conclusão de um curso. Em geral, um curso culmina em um exame ou em uma série de exames. Um indivíduo deve se inscrever e realizar os exames depois de concluir o curso. Muitas empresas consideram que um curso foi concluído com êxito apenas quando há aprovação em todos os exames relacionados com uma pontuação mínima para aprovação.

Como ocorre em um curso, um exame pode ser associado a um produto ou a um grupo de produtos bem como a uma ou a várias categorias de produto. No Oracle CRM On Demand, você pode definir um exame para um produto ou um conjunto de produtos ou categorias de produto específicas. Também é possível associar um exame a um ou mais cursos para que a progressão lógica de curso para exame possa ser capturada com precisão.

Como em geral os exames são administrados e gerenciados por prestadores de serviços de teste autorizados e não pela própria empresa, o Oracle CRM On Demand permite definir a lista de prestadores terceirizados para um exame específico. Você pode usar o Oracle CRM On Demand para inscrever em um exame qualquer contato ao qual você tenha acesso.

Trabalhando com a página inicial Exame

A página inicial Exame é o ponto inicial para gerenciar exames.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Exame. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando um exame

Você pode criar um exame clicando no botão Novo da seção Exames - Modificação recente. Para obter mais informações sobre como criar exames, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos do exame](#) (na página 473).

Trabalhando com listas de exames

A seção Exame - Listas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de exames.

Lista de exames	Descrição
Todos os exames	Lista todos os exames visíveis para você, independentemente do proprietário.
Exames - Criação recente	Todos os exames criados nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é

Lista de exames	Descrição
	cronologicamente inversa, o exame criado mais recentemente aparece primeiro na lista.
Exames - Modificação recente	Todos os exames modificados nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o exame modificado mais recentemente aparece primeiro na lista.
Exames - Introdução recente	Todos os exames disponibilizados nos últimos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o exame introduzido mais recentemente aparece primeiro na lista.
Exames - Itens removidos	Todos os exames programados para serem removidos nos próximos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, o exame mais próximo de ser removido aparece primeiro na lista.
Exames que possuo	Todos os exames de sua propriedade.
Exames que possuo com criação recente	Todos os exames de sua propriedade criados nos últimos 30 dias.
Exames que possuo com modificações recentes	Todos os exames de sua propriedade atualizados nos últimos 30 dias.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo exames recém-modificados

A seção Exames - Modificação recente exibe os exames modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Exame

Se sua função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seguintes seções à página inicial Exame:

- Todos os exames
- Exames - Criação recente
- Exames - Modificação recente
- Exames - Introdução recente
- Exames - Itens removidos
- Exames que possuo
- Exames que possuo com criação recente
- Exames que possuo com modificações recentes

Para adicionar seções à página inicial Exame

- 1 Na página inicial Exame, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Exame, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando exames

Para gerenciar exames, execute as seguintes tarefas:

- [Associando exames a produtos, categorias de produtos e soluções](#) (na página 470)
- [Associando exames a cursos e certificações](#) (na página 470)
- [Relacionando exames a outros exames](#) (na página 471)
- [Tornando os exames visíveis para parceiros](#) (na página 471)
- [Inscrevendo-se em exames](#) (na página 472)
- [Atualizando o registro do exame](#) (na página 473)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Adicionando observações](#) (na página 104)
- [Trabalhando com anexos](#) (na página 108)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as

informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associando exames a produtos, categorias de produtos e soluções

Você pode associar exames a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se o exame for adequado a apenas um produto ou apenas uma categoria de produto, selecione o valor apropriado no campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se o exame se aplicar a uma solução, a mais de um produto ou a mais de uma categoria de produto, siga as etapas listadas a seguir.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas de Produtos de exames, Categorias do produto de exames ou Soluções de exames. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para associar exames a produtos, categorias de produto ou soluções

- 1 Na seção Exame - Produtos, Exame - Produto - Categorias ou Exame - Soluções da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto ou a categoria de produto e clique em Salvar.
- 3 Repita as etapas acima quantas vezes forem necessárias para definir todos os relacionamentos.

OBSERVAÇÃO: siga as etapas acima para relacionar um exame a soluções, independentemente de o exame ser relativo a uma ou a várias soluções.

Associando exames a cursos e certificações

Um exame ou uma série de exames geralmente indica a conclusão com êxito de um curso de certificação. Se você for aprovado no exame ou na série de exames, será aprovado no curso e receberá um certificado. É possível associar um exame a cursos, a certificações ou a ambos.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas Curso - Exames ou Certificações - Exames. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para associar exames a cursos e certificações

- 1 Na seção Curso - Exames ou Certificações - Exames da página Detalhes do curso, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o curso ou a certificação apropriada.
- 3 Clique em Salvar.
- 4 Repita as etapas acima para relacionamentos de cursos ou certificados adicionais.

Relacionando exames a outros exames

No Oracle CRM On Demand, é possível relacionar um exame a outros exames. Um exame pode ser um pré-requisito de outro, um acompanhamento de outro exame ou um substituto de outro exame possivelmente removido.

Essas informações são capturadas apenas para fins de informação e seu objetivo principal é ajudar você a apresentar aos seus parceiros uma visão completa de todos os exames disponíveis e suas interdependências. O Oracle CRM On Demand não aplica os requisitos de relacionamento especificados nesta seção quando um contato se inscreve em um exame. Dessa maneira, por exemplo, a conclusão bem-sucedida ou a aprovação no exame A pode ser definida como um pré-requisito para a inscrição no exame B; no entanto, esse pré-requisito não é aplicado pelo Oracle CRM On Demand, que permite que o contato se inscreva no exame B mesmo que não tenha sido aprovado no exame A ou que até nem tenha se inscrito nesse exame.

OBSERVAÇÃO: para garantir que um exame não seja relacionado a ele mesmo, o campo Exame relacionado não pode ser igual ao exame na página-pai.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Exames - Itens relacionados. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para relacionar um exame a outro

- 1 Na página Exame - Lista, clique no nome do exame que deseja relacionar a outro exame.
- 2 Na seção Exames - Itens relacionados da página Detalhes do exame, clique em Adicionar.
- 3 Na página Exames - Itens relacionados - Edição, selecione o exame relacionado e o tipo de relacionamento e clique em Salvar.
- 4 Clique em Salvar.

Tornando os exames visíveis para parceiros

Os exames não ficam visíveis automaticamente para os parceiros. Você pode tornar o exame visível adicionando funcionários parceiros a uma equipe e associando essa equipe ao registro do exame.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Exame - Equipe. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para tornar os exames visíveis para os parceiros

- 1 Na seção Exame - Equipe da página Detalhes do exame, clique em Adicionar usuários.
- 2 Na página Exame - Equipe - Edição, especifique o nome de usuário, a função da equipe e o acesso ao registro de cada funcionário parceiro para quem você quer tornar o exame visível.

OBSERVAÇÃO: a Oracle recomenda que você conceda acesso Somente leitura aos membros da equipe de funcionários parceiros.

- 3 Clique em Salvar.

Inscrivendo-se em exames

Você pode usar o Oracle CRM On Demand para se inscrever em um exame que comprove sua competência em um produto específico ou em um conjunto de produtos.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Registros em exames. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar layout e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para se inscrever em um exame

- 1 Na página Lista de exames, clique no nome de um exame no qual você deseja se inscrever.
- 2 Na seção Inscrições em exames da página Detalhes do exame, clique em Inscrever-se.
- 3 Na página Edição de inscrição em exames, selecione o exame e o candidato que você deseja inscrever.
- 4 Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: sujeito a algumas restrições, o Oracle CRM On Demand oferece suporte a várias inscrições do mesmo contato para o mesmo exame. Um contato pode querer se inscrever no mesmo exame mais de uma vez por diversas razões, como para melhorar uma pontuação anterior ou para passar em um exame não aprovado ou mesmo para renovar uma pontuação vencida. O Oracle CRM On Demand permite que um contato se inscreva repetidamente no mesmo exame, contato que as datas do exame ou o proprietário do registro sejam diferentes.

Atualizando o registro do exame

Somente usuários com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registro de registros em exame. Por padrão, somente funções do proprietário da marca, como Gerente de canal, podem atualizar o campo Status no registro de registros. As funções de proprietário da marca e de parceiro podem atualizar todos os outros campos.

O administrador da sua empresa pode modificar as configurações padrão de direitos de acesso, conforme o necessário.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Registros em exames. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar layout e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para atualizar o registro de registros em exame:

- 1 Na seção Exame - Registro da página Detalhes do exame, clique no link Editar do registro que deseja modificar.
- 2 Modifique os campos conforme apropriado.
- 3 Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: os valores padrão possíveis para o campo de status de registro são Registrado, Aprovado e Com Falha. No entanto, essa lista é totalmente configurável e você pode modificá-la para atender aos requisitos de negócios.

Campos do exame

Use a página Exame - Edição para adicionar um curso ou atualizar detalhes de um exame existente. A página Exame - Edição mostra o conjunto completo de campos de um exame.

DICA: você também pode editar cursos na página Lista de exames e na página Detalhes do exame. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Seção de informações-chave	

Campo	Descrição
Nome	O nome do exame. Como este campo distingue maiúsculas e minúsculas, verifique se você está seguindo as convenções de nomeação que sua empresa configurou para abreviações, capitalização, entre outras questões, para evitar a criação de exames duplicados. Este campo é obrigatório.
Tipo	O tipo de exame que você deseja usar para este exame.
Status	O status do exame, como Planejado ou Disponível. O administrador pode modificar os possíveis valores do campo de status, para que você possa visualizar um conjunto de valores diferentes daqueles mencionados aqui. Este campo é obrigatório.
Disponível a partir de	A data em que o exame foi introduzido. O campo é útil se você pretende introduzir um exame nos próximos meses, mas deseja apresentar informações sobre ele à comunidade do parceiro antes da introdução. Este campo, se especificado, determina se este exame será ou não exibido na lista Exames - Introdução recente na página inicial Exame.
Exame - ID	O identificador interno do exame. Dentro de uma empresa, o identificador costuma ser exclusivo. No entanto, Oracle CRM On Demand não aplica a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria de produto principal para a qual este exame está focado. Use este campo somente se o exame estiver focado em uma única categoria de produtos. Se o mesmo exame for apropriado para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e use a seção Exame - Produto - Categorias do item relacionado.
Produto principal	O produto principal para o qual o exame está focado. Se o curso for destinado a mais de um produto, use o item relacionado ao Produto para capturar a lista de produtos. Use este campo somente se o exame estiver focado em um único produto. Se o mesmo exame for apropriado para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e use a seção Exame - Produto do item relacionado.
Disponível até	A data após a qual o exame não será mais oferecido. Use este campo para apresentar informações sobre o exame à comunidade do parceiro, se curso for desativado em breve. Este campo, se especificado, determinará se esse exame será ou não exibido na lista de exames removidos na página inicial Exame.
Seção de detalhes do exame	
Número de perguntas	O número total de perguntas do exame.
Tempo permitido (minutos)	O tempo total, em minutos, permitido para a realização do exame.
Pontuação máxima	A pontuação máxima possível que você pode atingir no exame.
Pontuação para aprovação	A pontuação mínima que você deve obter para passar no exame.

Campo	Descrição
Validade (meses)	O período, em meses, no qual a pontuação do exame é válida.
Site	A URL de uma página que contém informações adicionais sobre o exame. O campo Site Web é útil se as informações do exame forem armazenadas e mantidas em algum aplicativo diferente do Oracle CRM On Demand.
Formato	Indica o formato de entrega do exame.
Médio	Indica a mídia de entrega do exame.
Método de atribuição de notas	O método pelo qual são atribuídas as notas do exame.
Moeda	A moeda usada para a taxa.
Exame - Taxa	A taxa cobrada para participar do exame.
Opções de pagamento	O método pelo qual você pagará pelo exame, como Cartão de crédito ou Cheque. Este é um campo de valor único. Portanto, se várias opções de pagamento forem permitidas, defina-as como um valor na lista suspensa. Por exemplo, "Cheque ou Crédito", "Dinheiro ou Crédito" e assim por diante.
Seção de informações de contatos	
Contato	Selecionar o ponto de contato principal do exame. Use este campo somente se o ponto de contato já existir como um contato no Oracle CRM On Demand.
Contato: Nome	O nome do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é preenchido com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: Sobrenome	O sobrenome do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é preenchido com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: Empresa	A empresa do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é preenchido com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: E-mail	O endereço de e-mail do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente. O valor é preenchido com base no que for selecionado no campo Contato.
Nome	O nome do ponto de contato do exame. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Sobrenome	O sobrenome do ponto de contato do exame. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	A empresa do ponto de contato do exame. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
E-mail	O endereço de e-mail do ponto de contato do exame. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número do telefone do ponto de contato do exame. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registro de exame. Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).
Descrição	Informações adicionais sobre o exame. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Campos de registro em exame

Use a página Exame - Registro para se inscrever em um exame. A página Exame - Registro mostra todo o conjunto de campos do registro em um exame.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave de registro	
Exame	O nome do exame. Campo obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se houver, do registro no exame.
Data de registro	Usa como padrão a data atual do sistema durante a criação. Pode ser alterado durante e após a criação.
Registro - Status	O status atual do registro no exame.
Parceiro de exame	A empresa parceira que conduz o exame específico no qual o candidato está se registrando.
Pontuação expira	A data de expiração da pontuação ou nota.

Campo	Descrição
em	
Candidato	O nome do candidato que fará o exame. Deve ser um contato previamente definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Número de registro	Os números de registro geralmente são exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não força a exclusividade.
Data de conclusão	A data na qual o candidato concluiu o exame.
Pontuação obtida	A pontuação numérica (se houver) obtida no exame.
Nota obtida	Conceito em letras (se houver) obtido no exame.
Data do exame	A data na qual o exame será aplicado.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário atual do registro no exame.
Descrição	Informações adicionais sobre o registro no exame. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Certificação

Uma *certificação* é a comprovação da competência de um indivíduo em um conjunto específico de habilidades. Enquanto um exame mede a competência de uma pessoa, uma certificação confirma que a pessoa é competente. Certificações são geralmente concedidas depois que uma pessoa é aprovada em um ou mais exames. Desse modo, as certificações podem ser consideradas uma progressão lógica dos cursos e exames.

Ainda que não seja obrigatório, é comum que as certificações tenham uma data de expiração associada a elas. Ou seja, uma pessoa que possui um certificado pode declarar ser certificada apenas por um período definido, após o qual ela deverá se inscrever novamente para uma certificação. Quando uma certificação tem uma data de expiração, isso ocorre porque a empresa que a concede espera que a tecnologia ou habilidade (para qual o certificado foi concedido) evolua ou se torne obsoleta.

Diferentemente de cursos e exames, que podem ou não estar associados a produtos, uma certificação é quase sempre concedida para um produto ou para um conjunto de produtos específicos. O Oracle CRM On Demand oferece suporte à associação de um certificado a cursos, exames, produtos, categorias de produtos e soluções. Nenhuma dessas associações é obrigatória, ou seja, é possível fazer tantas associações quantas forem necessárias a uma certificação. Em alguns casos, é possível até mesmo definir uma certificação que não está associada a nenhum curso, exame, produto, categoria do produto ou solução.

Trabalhando com a página inicial Certificação

A página inicial Certificação é o ponto de partida para gerenciar certificações.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Certificação. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando uma certificação

Você pode criar uma certificação clicando no botão Novo da seção Certificações - Modificação recente. Para obter mais informações sobre como criar certificações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos da certificação](#) (consulte "[Campos de certificação](#)" na página 484).

Trabalhando com listas de certificações

A seção Certificação - Listas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de certificações.

Lista de certificações	Descrição
Todas as certificações	Lista todas as certificações visíveis para você, independentemente do proprietário.
Certificações - Criação recente	Todas as certificações criadas nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a certificação criada mais recentemente aparece primeiro na lista.
Certificações - Modificação recente	Todas as certificações modificadas nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a certificação modificada mais recentemente aparece primeiro na lista.
Certificações - Introdução recente	Todas as certificações disponibilizadas nos últimos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a certificação introduzida mais recentemente aparece primeiro na lista.
Certificações - Itens removidos	Todas as certificações programadas para serem removidas nos próximos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a certificação mais próxima de ser removida aparece primeiro na lista.
Certificações que possuo	Todas as certificações de sua propriedade.
Certificações que possuo com criação recente	Todas as certificações de sua propriedade criadas nos últimos 30 dias.

Lista de certificações	Descrição
Certificações que possuo com modificações recentes	Todas as certificações de sua propriedade atualizadas nos últimos 30 dias.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo certificações recém-modificadas

A seção Certificações - Modificação recente mostra as certificações modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Certificação

Se sua função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Certificação:

- Todas as certificações
- Certificações - Criação recente
- Certificações - Modificação recente
- Certificações - Introdução recente
- Certificações - Itens removidos
- Certificações que possuo
- Certificações que possuo com criação recente
- Certificações que possuo com modificações recentes

Para adicionar seções à página inicial Certificação

- 1 Na página inicial Certificação, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Certificação, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando certificações

Para gerenciar certificações, execute as seguintes tarefas:

- [Associando certificações a produtos, categorias de produtos e soluções](#) (na página 480)
- [Associando certificações a exames e cursos](#) (na página 481)
- [Relacionando certificações a outras certificações](#) (na página 481)
- [Tornando as certificações visíveis para parceiros](#) (na página 482)
- [Solicitando uma certificação](#) (na página 482)
- [Atualizando o registro da solicitação de certificação](#) (na página 483)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Adicionando observações](#) (na página 104)
- [Trabalhando com anexos](#) (na página 108)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associando certificações a produtos, categorias de produtos e soluções

Você pode associar certificações a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se a certificação for adequada a apenas um produto ou apenas uma categoria do produto, selecione o valor apropriado no campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se a certificação for aplicável a uma ou várias soluções, a mais de um produto ou a mais de uma categoria do produto, siga as etapas listadas a seguir.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Produtos com certificação, Categorias de produtos com certificação ou Soluções com certificação. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para associar certificações a produtos, categorias de produtos ou soluções

- 1 Na seção Produtos de Certificação, Categorias de Produto de Certificação ou Soluções de Certificação da página Detalhes de Certificação, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto, a categoria do produto ou a solução e clique em Salvar.

- 3 Repita as etapas acima quantas vezes forem necessárias para definir todos os relacionamentos.

OBSERVAÇÃO: siga as etapas acima para relacionar uma certificação às soluções, não importa se a certificação está relacionada a uma ou muitas soluções.

Associando certificações a exames e cursos

Uma certificação geralmente requer a participação em um curso ou em uma série de cursos. Esses cursos terminam com a realização de um ou mais exames. Se você for aprovado no exame ou na série de exames, receberá um certificado. É possível associar uma certificação a exames, a cursos ou a ambos.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Certificação - Exames ou a Certificação - Cursos. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para associar certificações a exames e cursos

- 1 Na seção Certificação - Exames ou Certificação - Cursos da página Detalhes da certificação, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o exame ou o curso apropriado.
- 3 Clique em Salvar.
- 4 Repita as etapas acima para relacionamentos de exames ou cursos adicionais.

Relacionando certificações a outras certificações

No Oracle CRM On Demand é possível relacionar uma certificação à outras certificações. Uma certificação pode ser pré-requisito para uma outra, um acompanhamento para outra ou uma substituição para uma certificação, possivelmente aposentada.

Estas informações são capturadas apenas para propósitos de informação e suas principais funções são ajudá-lo a apresentar aos seus parceiros uma visão completa de todas as certificações disponíveis e suas interdependências. O Oracle CRM On Demand não aplica os requisitos de relacionamento especificados nessa seção ao conceder uma certificação, por exemplo, conter a certificação A pode ser definido como um pré-requisito para que a certificação B seja concedida; no entanto, este pré-requisito não é aplicado pelo Oracle CRM On Demand e permite que a certificação B seja concedida para um contato mesmo que tal contato não contenha a certificação A.

OBSERVAÇÃO: para assegurar que um certificação não possa ser relacionada a si mesma, o campo Related Certification não pode ser igual à certificação no registro pai.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Certificações Relacionadas. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar layout e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para relacionar uma certificação à outra certificação

- 1 Na página Certification List, clique no nome da certificação que deseja relacionar à outra certificação.
- 2 Na seção Certificações Relacionadas da página Detalhes da Certificação, clique em Adicionar.
- 3 Na página Editar Certificação Relacionada, selecione a certificação relacionada e o tipo de relação e clique em Salvar.

Tornando as certificações visíveis para parceiros

As certificações não ficam visíveis automaticamente para os parceiros. Você pode tornar a certificação visível adicionando funcionários parceiros a uma equipe e associando essa equipe ao registro da certificação.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Certificação - Equipe. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para tornar as certificações visíveis para os parceiros

- 1 Na seção Certificação - Equipe da página Detalhes de certificação, clique em Adicionar usuários.
- 2 Na página Certificação - Equipe - Edição, especifique o nome de usuário, a função da equipe e o acesso ao registro de cada funcionário parceiro para quem você quer tornar a certificação visível.

OBSERVAÇÃO: a Oracle recomenda que você conceda acesso Somente leitura aos membros da equipe de funcionários parceiros.

- 3 Clique em Salvar.

Solicitando uma certificação

Você pode usar o Oracle CRM On Demand para solicitar uma certificação para um produto específico ou para um conjunto de produtos.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Certificação - Solicitação. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para solicitar certificações

- 1 Na página Certificação - Lista, clique no nome da certificação que deseja solicitar.
- 2 Na seção Certificação - Solicitações da página Detalhes da certificação, clique em Certificação - Solicitação.
- 3 Na página de edição da Solicitação de certificação, selecione a certificação e o candidato à certificação e clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: há suporte para várias solicitações de certificação para o mesmo contato. Isso ocorre porque os contatos talvez precisem solicitar a mesma certificação mais de uma vez, em caso de expiração da certificação existente ou de recusa de uma solicitação anterior. O Oracle CRM On Demand permite, portanto, que várias solicitações sejam feitas para a mesma certificação e o mesmo contato desde que as datas de solicitação sejam diferentes.

Atualizando o registro da solicitação de certificação

Somente usuários com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registro de solicitação de certificação. Por padrão, somente funções do proprietário da marca, como Gerente de canal, podem atualizar o campo Status no registro de solicitação. As funções de proprietário da marca e de parceiro podem atualizar todos os outros campos.

O administrador da sua empresa pode modificar as configurações padrão de direitos de acesso, conforme o necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Certificação - Solicitação. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para atualizar um registro de solicitação de certificação

- 1 Na seção Certificação - Solicitações da página Detalhes da certificação, clique no link Editar do registro de solicitação que deseja modificar.
- 2 Modifique os campos conforme apropriado.
- 3 Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: os valores padrão possíveis para o campo Status de certificação são Solicitado, Concedido e Negado. Essa lista, entretanto, é totalmente configurável e o administrador da sua empresa pode modificá-la para atender aos requisitos de negócios.

Campos de certificação

Use a página de edição de certificação para adicionar uma certificação ou atualizar detalhes de uma certificação existente. A página de edição de certificação mostra o conjunto completo de campos de uma certificação.

DICA: você também pode editar certificações na página Lista de certificações e na página Detalhes da certificação. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Seção de informações-chave	
Nome	O nome da certificação. Como o campo diferencia maiúsculas de minúsculas, não se esqueça de seguir as convenções de nomenclatura configuradas pela empresa para abreviações, capitalização etc., para evitar certificações duplicadas. Esse campo é obrigatório.
Tipo	O tipo de certificação que você deseja usar para esta certificação.
Status	O status da certificação, como Planejado ou Disponível. Seu administrador pode modificar os possíveis valores do campo status, para que você possa visualizar um conjunto de valores diferentes daqueles mencionados aqui. Esse campo é obrigatório.
Disponível a partir de	A data após a qual a certificação ficará disponível para solicitação. Este campo, se especificado, determina se essa certificação será ou não exibida na lista Certificações - Introdução recente na página inicial Certificação.
Certificação - ID	Um identificador interno da certificação. Geralmente exclusivo, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal para o qual o contato será certificado após obter a certificação com sucesso. Use este campo somente se a certificação estiver concentrada em uma única categoria de produtos. Se a mesma certificação for apropriada para várias categorias de produtos, deixe este campo em branco e use a seção Certificação - Produto - Categorias do item relacionado.
Produto principal	O nome do produto principal para o qual a empresa parceira será certificada após obter a certificação com sucesso. Use este campo somente se a certificação estiver concentrada em um único produto. Se a mesma certificação for apropriada para vários produtos, deixe este campo em branco e use a seção Certificação - Produto do item relacionado.
Disponível até	A data na qual a certificação não será mais oferecida. Este campo, se especificado, determinará se essa certificação será ou não exibida na lista de certificações removidas na página inicial Certificação.
Certificação - Seção de detalhes	

Campo	Descrição
Validade (meses)	O período, em meses, no qual a certificação será válida após ser premiado para um contato. Este campo é apenas para fins informativos; o Oracle CRM On Demand não define automaticamente o período de validade de uma certificação recebida.
Renovável	Indica se você pode ou não renovar a certificação concedida a um contato.
Site	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre a certificação. O campo Site Web é útil se as informações da certificação forem armazenadas e mantidas em algum aplicativo diferente do Oracle CRM On Demand.
Moeda	A moeda usada para a taxa.
Certificação - Taxa	A taxa cobrada para receber a certificação.
Opções de pagamento	Os métodos de pagamento da certificação, como cartão de crédito ou cheque. Este é um campo de valor único, mas várias opções de pagamento são permitidas, por exemplo, "Cheque ou Crédito", "Dinheiro ou Crédito" e assim por diante.
Seção de informações de contatos	
Contato	O contato da certificação.
Contato: Nome	O nome do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: Sobrenome	O sobrenome do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: Conta	O nome da conta selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: E-mail	O endereço de e-mail do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente com base no que for selecionado no campo Contato.
Nome	O nome do ponto de contato da certificação. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Sobrenome	O sobrenome do ponto de contato da certificação. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	A empresa do ponto de contato da certificação. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
E-mail	O endereço de e-mail do ponto de contato da certificação. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número do telefone de ponto de contato da certificação. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário do registro de certificação. Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da

Campo	Descrição
	empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).
Descrição	Informações adicionais sobre o registro de certificação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Campos Solicitação de certificação

Use a página Solicitação de certificação para solicitar uma certificação. A página Solicitação de Certificação exibe o conjunto completo de campos para uma solicitação de certificação.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre solicitação	
Certificação	O nome da certificação que está sendo solicitada. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se houver, da solicitação de certificação.
Data da solicitação	A data da certificação solicitada. O padrão é a data atual do sistema durante a criação, mas pode ser modificado durante e após a criação.
Número de certificação	Os números de certificação geralmente são exclusivos, mas o Oracle CRM On Demand não força a exclusividade.
Renovável	Indica se a certificação concedida é renovável.
Candidato	O nome da certificação de solicitação de candidato. Deve ser um contato previamente definido no Oracle CRM On Demand. Este campo é obrigatório.
Data de certificação	A data na qual a certificação foi recebida por um candidato.
Certificação - Status	O status atual da solicitação de certificação.
Data de expiração	A data de expiração da certificação recebida.
Informações adicionais	

Campo	Descrição
Proprietário	O proprietário atual do registro da solicitação de certificação.
Descrição	Informações adicionais sobre o registro da solicitação de certificação. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Credencial

Uma *credencial* é uma comprovação da capacidade e da competência de uma empresa parceira para vender um produto ou fornecer uma qualidade de serviço aceitável. Enquanto as certificações são concedidas a um indivíduo, as credenciais são conferidas a uma empresa parceira. Uma empresa parceira recebe uma credencial depois de satisfazer a vários requisitos: normalmente, um dos requisitos é ter um número mínimo predefinido de funcionários com certificações específicas em sua folha de pagamentos. Desse modo, de algumas maneiras, uma credencial é um conjunto de certificações e é a próxima etapa na progressão lógica de curso para exames e para certificações.

Credenciais podem ser associadas a produtos, categorias de produtos e soluções. Também podem ser relacionadas a outras credenciais.

Trabalhando com a página inicial Credencial

A página inicial Credencial é o ponto de partida para gerenciar credenciais.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Credencial. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando uma credencial

Você pode solicitar uma credencial clicando no botão Novo da seção Credenciais - Modificação recente. Para obter mais informações sobre como criar credenciais, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos da credencial](#) (na página 493).

Trabalhando com listas de credenciais

A seção Credenciais - Listas exibe várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de credenciais:

Lista de credenciais	Descrição
----------------------	-----------

Lista de credenciais	Descrição
Todas as credenciais	Lista todas as credenciais visíveis para você, independentemente do proprietário.
Credenciais - Criação recente	Todas as credenciais criadas nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a credencial criada mais recentemente aparece primeiro na lista.
Credenciais - Modificação recente	Todas as credenciais modificadas nos últimos 30 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a credencial modificada mais recentemente aparece primeiro na lista.
Credenciais - Introdução recente	Todas as credenciais disponibilizadas nos últimos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a credencial introduzida mais recentemente aparece primeiro na lista.
Credenciais - Itens removidos	Todas as credenciais programadas para serem removidas nos próximos 90 dias visíveis para você. Como a ordem de classificação padrão é cronologicamente inversa, a credencial mais próxima de ser removida aparece primeiro na lista.
Credenciais que possuo	Todas as credenciais de sua propriedade.
Credenciais que possuo com criação recente	Todas as credenciais de sua propriedade criadas nos últimos 30 dias.
Credenciais que possuo com modificações recentes	Todas as credenciais de sua propriedade atualizadas nos últimos 30 dias.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo credenciais recém-modificadas

A seção Credenciais - Modificação recente mostra as credenciais modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Credencial

Se sua função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seguintes seções à página inicial Credencial:

- Todas as credenciais
- Credenciais - Criação recente
- Credenciais - Modificação recente
- Credenciais - Introdução recente
- Credenciais - Itens removidos
- Credenciais que possuo
- Credenciais que possuo com criação recente
- Credenciais que possuo com modificações recentes

Para adicionar seções à página inicial Credencial

- 1 Na página inicial Credencial, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Credencial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando credenciais

Para gerenciar credenciais, execute as seguintes tarefas:

- [Associando credenciais a produtos, categorias de produtos e soluções](#) (na página 490)
- [Relacionando credenciais a outras credenciais](#) (na página 490)
- [Registrando requisitos da certificação para uma credencial](#) (na página 491)
- [Tornando as credenciais visíveis para parceiros](#) (na página 492)
- [Solicitando uma credencial](#) (na página 492)
- [Atualizando o registro da solicitação de credencial](#) (na página 493)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Adicionando observações](#) (na página 104)

■ [Trabalhando com anexos](#) (na página 108)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Associando credenciais a produtos, categorias de produtos e soluções

Você pode associar credenciais a um ou mais produtos, categorias de produtos e soluções. Se a credencial for adequada a apenas um produto ou apenas uma categoria de produto, selecione o valor apropriado no campo Produto principal ou Categoria do produto principal, respectivamente. No entanto, se a credencial for aplicável a uma ou várias soluções, a mais de um produto ou a mais de uma categoria de produto, siga as etapas listadas a seguir.

Antes de começar.

O administrador da sua empresa deve ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Credencial - Produtos, Credencial - Produto - Categorias ou Credencial - Soluções. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar layout e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para associar credenciais a produtos, categorias de produtos ou soluções

- 1 Na seção Credencial - Produtos, Credencial - Produto - Categorias ou Credencial - Soluções da página Credencial - Detalhes, clique em Adicionar.
- 2 Na página de edição, especifique o produto, a categoria do produto ou a solução e clique em Salvar.
- 3 Repita as etapas acima quantas vezes forem necessárias para definir todos os relacionamentos.

OBSERVAÇÃO: siga as etapas acima para relacionar uma credencial às soluções, quer a credencial esteja relacionada a uma ou a muitas soluções.

Relacionando credenciais a outras credenciais

No Oracle CRM On Demand, é possível relacionar uma credencial a outras. Uma credencial pode ser um pré-requisito para uma credencial, um acompanhamento para outra e uma substituição para uma terceira credencial, possivelmente removida.

Essas informações são capturadas apenas para fins de informação e suas principais funções são ajudá-lo a apresentar aos parceiros uma visão completa de todas as credenciais disponíveis e suas interdependências. O Oracle CRM On Demand não força os requisitos de relacionamento especificados nessa seção quando concede uma credencial. Assim, por exemplo, ter a credencial A pode ser definido como um pré-requisito para que a credencial B seja concedida. No entanto, esse pré-requisito não é forçado pelo Oracle CRM On Demand e

permite que a credencial B seja concedida a uma empresa parceira mesmo que essa empresa não tenha a credencial A.

OBSERVAÇÃO: para garantir que um credencial não seja relacionada si própria, o campo Credencial - Item relacionado não pode ser igual à credencial no registro principal.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Credenciais - Itens relacionados. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para relacionar uma credencial a outra

- 1 Na página Credencial - Lista, clique no nome da credencial que você deseja relacionar a outra credencial.
- 2 Na seção Credenciais - Itens relacionados da página Detalhes da credencial, clique em Adicionar.
- 3 Na página Credencial - Item relacionado - Edição, selecione a credencial relacionada e o tipo de relacionamento e clique em Salvar.

Registrando requisitos da certificação para uma credencial

Uma *credencial* é uma comprovação da capacidade ou da competência de uma empresa para fornecer um produto ou serviço. Você pode usar o Oracle CRM On Demand para definir os requisitos de certificação para uma credencial. Por exemplo, você pode exigir que, para que uma empresa parceira receba uma credencial, ela tenha 10% de seus funcionários com a certificação apropriada e o número mínimo de funcionários certificados deverá ser igual a dois. Em outras palavras, se existirem 40 funcionários técnicos na folha de pagamentos da empresa, pelo menos quatro funcionários deverão ter a certificação apropriada. Se houver apenas 15 funcionários na folha de pagamento, ainda será preciso ter dois funcionários com a certificação apropriada.

O Oracle CRM On Demand não aplica os requisitos de certificação especificados nesta seção quando concede uma credencial. Essas informações são capturadas apenas para fins de informação e seu objetivo principal é educar seus parceiros a respeito dos requisitos de credencial.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas à Certificação de credencial. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para registrar os requisitos de certificação para uma credencial

- 1 Na página Credencial - Lista, clique no nome da credencial cujos requisitos de certificação você deseja registrar.
- 2 Na seção Certificações da credencial da página Detalhes da credencial, clique em Adicionar.

- 3 Na lista de opções Certificação, selecione a certificação apropriada.
- 4 No campo Nº de certificações, digite um número se quiser definir um número mínimo de funcionários obrigados a possuir esta certificação.
- 5 No campo Porcentagem (%) de funcionários certificados, digite um percentual se quiser definir um percentual mínimo de funcionários obrigados a possuir esta certificação. Em seguida, clique em Salvar.

Tornando as credenciais visíveis para parceiros

As credenciais não ficam visíveis automaticamente para os parceiros. Você pode tornar a credencial visível adicionando funcionários parceiros a uma equipe e associando essa equipe ao registro de credencial.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Credencial - Equipe. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para tornar as credenciais visíveis para os parceiros

- 1 Na seção Credencial - Equipe da página Detalhes da credencial, clique em Adicionar usuários.
- 2 Na página Credencial - Equipe - Edição, especifique o nome de usuário, a função da equipe e o acesso ao registro de cada funcionário parceiro para quem você quer tornar a autorização visível.

OBSERVAÇÃO: a Oracle recomenda que você conceda acesso Somente leitura aos membros da equipe de funcionários parceiros.

- 3 Clique em Salvar.

Solicitando uma credencial

Se você acredita que a sua empresa atende aos requisitos da credencial, solicite a credencial da empresa parceira.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Credenciais - Solicitações. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para solicitar credenciais

- 1 Na página Credencial - Lista, clique no nome da credencial que você deseja solicitar.

- 2 Na seção Credencial - Solicitação da página Detalhes da credencial, clique em Credencial - Solicitação.
- 3 Na página Solicitação de credencial - Edição, selecione a credencial e o parceiro e clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: as empresas parceiras talvez precisem solicitar a mesma credencial mais de uma vez, porque a credencial existente expirou ou uma solicitação anterior foi recusada. O Oracle CRM On Demand permite, portanto, que várias solicitações sejam feitas para a mesma credencial e para a mesma empresa parceira desde que as datas das solicitações sejam diferentes.

Atualizando o registro da solicitação de credencial

Somente usuários com os direitos de acesso apropriados podem atualizar o registro de solicitação de credencial. Por padrão, somente funções do proprietário da marca, como Gerente de canal, podem atualizar o campo Status no registro de solicitação. As funções de proprietário da marca e de parceiro podem atualizar todos os outros campos.

O administrador da sua empresa pode modificar as configurações padrão de direitos de acesso, conforme o necessário.

Antes de começar.

O administrador da empresa deverá ter tornado disponível na página de detalhes a seção de informações relacionadas a Credenciais - Solicitações. Se essa seção não estiver exibida na página de detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção como uma seção de informações relacionadas exibidas.

Para atualizar um registro de solicitação de credencial:

- 1 Na seção Credencial - Solicitações da página Detalhes da credencial, clique no link Editar do registro de solicitação que deseja modificar.
- 2 Modifique os campos conforme apropriado.
- 3 Clique em Salvar.

OBSERVAÇÃO: os valores padrão possíveis para o campo Credencial - Status são Solicitado, Concedido e Negado. Essa lista, entretanto, é totalmente configurável e o administrador da sua empresa pode modificá-la para atender aos requisitos de negócios.

Campos da credencial

Use a página de edição de credencial para adicionar uma credencial ou atualizar detalhes de uma credencial existente. A página de edição de credencial mostra o conjunto completo de campos de uma credencial.

DICA: você também pode editar credenciais na página Lista de credenciais e na página Detalhes de credencial. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line. Os administradores podem inclusive adicionar outros campos como parte de uma credencial.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Seção de informações-chave	
Nome	O nome da credencial. Como este campo distingue maiúsculas e minúsculas, verifique se você está seguindo as convenções de nomeação que sua empresa configurou para abreviações, capitalização, entre outras questões, para evitar a criação de credenciais duplicadas. Este campo é obrigatório.
Tipo	O tipo de credencial que você deseja usar para esta credencial.
Status	O status da credencial, como Planejado ou Disponível. O administrador pode modificar os possíveis valores do campo de status, para que você possa visualizar um conjunto de valores diferentes daqueles mencionados aqui. Este campo é obrigatório.
Disponível a partir de	A data a partir da qual a credencial ficará disponível. Este campo, se especificado, determina se essa credencial será ou não exibida na lista Credenciais - Introdução recente na página inicial Credencial.
Credencial - ID	Um identificador interno da credencial. Geralmente exclusivo, mas o Oracle CRM On Demand não impõe a exclusividade.
Categoria do produto principal	O nome da categoria do produto principal para a qual a empresa parceira será certificada após obter a credencial com sucesso. Use este campo somente se a credencial estiver focada em uma única categoria de produtos. Se a mesma credencial for apropriada para várias categorias de produto, deixe este campo em branco e use a seção Credencial - Produto - Categorias do item relacionado.
Produto principal	O nome do produto principal para o qual a empresa parceira será certificada após obter a credencial com sucesso. Use este campo somente se a credencial estiver focada em uma única categoria de produtos. Se a mesma credencial for apropriada para vários produtos, deixe este campo em branco e use a seção Credencial - Produto do item relacionado.
Disponível até	A data após a qual a credencial não ficará mais disponível. Este campo, se especificado, determinará se essa credencial será ou não exibida na lista Credenciais - Itens removidos na página inicial Credencial.
Credencial - Seção de detalhes	
Validade (meses)	O período, em meses, durante o qual a credencial é válida depois de ter sido concedida a uma empresa parceira.
Renovável	Indica se você pode ou não renovar a credencial recebida por uma empresa parceira.
Site	URL para uma página que contém informações adicionais sobre a credencial. O campo Site Web é útil quando as informações da credencial são armazenadas e

Campo	Descrição
	mantidas em algum aplicativo diferente do Oracle CRM On Demand.
Moeda	A moeda usada para a taxa.
Credencial - Taxa	A taxa cobrada para receber a credencial.
Opções de pagamento	Os métodos de pagamento da credencial, como cartão de crédito ou cheque. Este é um campo de valor único. Várias opções de pagamento são permitidas, por exemplo, "Cheque ou Crédito", "Dinheiro ou Crédito" e assim por diante.
Seção de informações de contatos	
Contato	Selecione o ponto de contato principal da credencial. Use este campo somente se o ponto de contato já existir como um contato no Oracle CRM On Demand.
Contato: Nome	O nome do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: Sobrenome	O sobrenome do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: Conta	O nome da conta selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente com base no que for selecionado no campo Contato.
Contato: E-mail	O endereço de e-mail do contato selecionado no campo Contato. Este campo é preenchido automaticamente com base no que for selecionado no campo Contato.
Nome	O nome do ponto de contato da credencial. Use este campo somente se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Sobrenome	O sobrenome do ponto de contato da credencial. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Empresa	O nome da empresa do ponto de contato da credencial. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
E-mail	O endereço de e-mail do ponto de contato da credencial. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Telefone	O número de telefone do ponto de contato da credencial. Use este campo SOMENTE se o ponto de contato ainda não tiver sido definido no Oracle CRM On Demand.
Informações adicionais	
Proprietário	<p>O proprietário do registro de credencial.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou</p>

Campo	Descrição
	ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).
Descrição	Informações adicionais sobre o registro de credencial. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

Campos de solicitação de credencial

Use a página Solicitação de credencial para solicitar uma credencial. A página Solicitação de credencial mostra o conjunto completo de campos de uma solicitação de credencial.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre solicitação	
Credencial	O nome da credencial solicitada. Este campo é obrigatório.
Objetivo	O objetivo, se houver, da solicitação de credencial.
Data da solicitação	A data da credencial solicitada. O padrão é a data atual do sistema durante a criação, mas pode ser modificado durante e após a criação.
Número da credencial	O número da credencial geralmente é exclusivo, mas o Oracle CRM On Demand não força a exclusividade.
Renovável	Indica se a credencial concedida é renovável.
Parceiro	O nome da empresa parceira que está solicitando a credencial. Este campo é obrigatório.
Data da credencial	A data na qual a credencial foi concedida à empresa parceira.
Credencial - Status	O status atual da solicitação de credencial.
Data de expiração	A data na qual a credencial recebida expirará.
Informações adicionais	
Proprietário	O proprietário atual do registro da solicitação de credencial.

Campo	Descrição
Descrição	Informações adicionais sobre a solicitação de credencial. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

8

Ciências biológicas

O Oracle CRM On Demand fornece vários tipos de registro para informações de ciências biológicas e para gerenciar o processo de vendas farmacêutico.

As seguintes guias estão disponíveis no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Formação médica. Use estas páginas para gerenciar eventos de formação médica e convidados desses eventos.

Licença do estado do contato. Use estas páginas para registrar os detalhes da licença do estado (ou outra jurisdição) para a prática da medicina e validar assinaturas para amostras entregues por um representante de vendas.

Período do estoque. Use estas páginas para organizar a força de vendas para planejar e avaliar métricas (por exemplo, realizar contagens de auditoria provisória, contagens de auditoria final e reconciliações).

Amostra de transação. Use estas páginas para criar, atualizar e rastrear tipos diferentes de transações de amostra (transferências, confirmações, ajustes e desembolsos ou transações de amostra entregues) e itens da transação associados.

Alocação. Use estas páginas para alocar amostras a usuários finais e rastrear a quantidade de produtos de amostra, bem como o período durante o qual os produtos permanecem disponíveis para distribuição.

Lote de amostra. Use estas páginas para rastrear números de lote de produtos de amostra.

Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra. Use estas páginas para criar, atualizar e rastrear amostras de isenção de responsabilidade de produtos de amostra.

Plano de mensagem. Use estas páginas para gerenciar planos de mensagem (apresentações entregues usando um computador pessoal ou tablet para usuários de vendas).

Item do plano de mensagem. Use estas páginas para especificar os itens que constituem um plano de mensagem.

Relações do item do plano de mensagem. Use estas páginas para especificar um item de apresentação e fornecer informações opcionais para dar suporte ao item do plano de mensagem.

Processos de ciências biológicas

Você pode realizar as seguintes tarefas usando o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition:

Rastreando eventos médicos

Você pode planejar e rastrear eventos de formação médica usando as páginas do MedEd. Um evento de formação médica pode ser tão simples quanto uma sessão de treinamento durante almoço no consultório de

um médico ou tão complexa quanto uma série de seminários ou uma reunião de vendas nacional. Para obter mais informações sobre o planejamento e o rastreamento de eventos de formação médica, consulte [Eventos de MedEd](#) (consulte "[Formação médica](#)" na página 503).

Planejamento de negócios

As páginas de planejamento comercial dão uma base para atividades de planejamento comercial no setor farmacêutico. Você pode definir as metas e os objetivos para contas, contatos e produtos. Também é possível vincular essas metas e esses objetivos a planos estratégicos de longo prazo, objetivos a curto prazo, planejamentos de contas hierárquicos, planos-chave de líderes de opinião ou planos de marca. Para obter mais informações sobre como gerenciar planos comerciais, consulte [Planejamento comercial](#) (na página 295).

Capturando detalhes da conta e do contato e planejando chamadas de vendas

Você pode capturar e armazenar mais informações detalhadas sobre chamadas de vendas, usando a parte da atividade de venda das páginas Detalhes do contato e Detalhes da conta. Essas páginas fornecem uma lista das atividades da chamada e mostram o histórico da chamada de um contato ou conta. Para obter mais informações sobre como usar as páginas Contatos, consulte [Contatos](#) (na página 224). Para obter mais informações sobre como usar as páginas Conta, consulte [Contas](#) (na página 201) e [Trabalhando com listas de atividades](#) (na página 142).

Planejando chamadas de vendas

Os representantes de vendas podem realizar tarefas de planejamento de chamada programada para uma conta, revisando os relacionamentos de contato e conta associadas. Eles também podem revisar as melhores horas de chamada para o contato e a licença médica válida do contato. Esse planejamento permite a um representante de vendas determinar o seguinte:

- Quais produtos explicar
- Quantas amostras ou itens promocionais entregar
- Assinatura a ser capturada para concluir a chamada de vendas

Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 147), [Rastreando as melhores horas de chamada](#) (na página 235) e [Licenças do estado do contato](#) (na página 509), e [Chamadas planejadas em massa](#) (consulte "[Planejamento de chamadas em massa](#)" na página 152),

Capturando informações sobre cliente para atender a diretrizes regulatórias

Você pode capturar as seguintes informações sobre visitas de clientes:

- Produtos detalhados
- Amostras entregues a clientes
- Amostras solicitadas por clientes
- Itens promocionais ou educacionais entregues a clientes

- Planos de mensagem discutidos
- Respostas à mensagem
- Assinaturas de clientes capturadas

Essas informações normalmente devem atender aos regulamentos da Food and Drug Administration (FDA) e de agências similares em outros países. Você pode armazenar essas informações na página Lista de atividades da chamada do registro detalhado de um contato. Para obter mais informações sobre as páginas Atividade, consulte o seguinte:

- [Calendário e atividades](#) (na página 137)
- [Trabalhando com listas de atividades](#) (na página 142)
- [Rastreamento de visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 147)

Gerenciando amostras

Os administradores de amostras podem realizar processos de negócios, como criar períodos do estoque, registros de alocação e registros do estoque de amostra para representantes de vendas. Os representantes de vendas podem criar relatórios de auditoria de estoque conforme solicitado pelo administrador de amostras e fechar ou reconciliar períodos do estoque. Além disso, os representantes de vendas podem ajustar estoques, dar entrada ou saída a amostras, além de entregar amostras, o que cria transações com desembolso. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte [Gerenciando amostras](#) (na página 512).

Gerenciando apresentações de clientes

As organizações de vendas e de marketing podem gerenciar seu conteúdo de arquivo multimídia ou gráfico, criar planos de mensagem e distribuí-los à força de vendas em campo. Dessa forma, as organizações de vendas podem entregar apresentações personalizadas aos clientes enquanto capturam automaticamente as métricas relativas às respostas dos clientes. Essas métricas são passadas à organização de marketing para análise. Use o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition com um aplicativo cliente off-line. O cliente é obrigatório para criar apresentações a clientes e capturar as métricas de suas respostas. Para gerenciar o conteúdo da apresentação e os planos de mensagem, use a Entrega de conteúdo personalizada (PCD), um tipo de software para apresentação de vendas. Para obter mais informações sobre a PCD, consulte [Entrega de conteúdo personalizada](#) (na página 584).

Gerenciando o Analytics

Um representante de vendas, uma organização de marketing, uma equipe de gerenciamento ou uma equipe administrativa dentro de uma empresa farmacêutica pode criar relatórios analíticos detalhados dentro do Oracle CRM On Demand Answers. O histórico de chamadas, os eventos de formação médica e a PCD têm componentes do Analytics que permitem gerenciá-lo nessas áreas do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações sobre como usar o Oracle CRM On Demand Answers, consulte [Painéis](#) (na página 1115) e [Relatórios](#) (na página 775).

Criando eventos de integração e regras de fluxo de trabalho

Os Eventos de integração têm suporte nos seguintes tipos de registro de ciências biológicas e relacionados a ciências biológicas:

- Atividade
- Plano de negócios
- Campanha
- Licença do estado do contato
- Fundo
- Solicitação de fundos
- Período do estoque
- Solicitação MDF
- Formação médica - Evento
- Plano de envio de mensagens
- Objetivo
- Ordem
- Estoque de amostra
- Lote de amostra
- Transação de amostra
- Item da transação

Para obter mais informações sobre eventos de integração e regras de fluxo de trabalho, consulte [Sobre eventos de integração](#) e [Criando regras de fluxo de trabalho](#).

Realizando avaliações de atividades

Se o administrador da sua empresa tiver configurado scripts de Avaliação de atividade, você poderá realizar avaliações de tarefas, compromissos, chamadas ou chamadas planejadas de uma conta ou um contato. Para obter mais informações sobre avaliações, consulte [Configurando scripts de avaliação](#) e [Usando scripts de avaliação de atividade](#) (consulte "[Usando scripts de avaliação da atividade](#)" na página 162).

Adicionando livros a tipos de registro de ciências biológicas

Livros são suportados para os seguintes tipos de registro de ciências biológicas e relacionados a ciências biológicas:

- Alocação
- Plano de negócios
- Relatório de auditoria de estoque
- Período do estoque
- Formação médica - Evento
- Objetivos
- Lote de amostra

■ Amostra de transação

Você pode determinar qual livro um usuário vê por padrão no Seletor de livros para cada tipo de registro. Para obter mais informações, consulte [Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário](#). Para obter mais informações sobre livros em geral, consulte [Gerenciamento de livros](#).

Formação médica

Use as páginas Eventos de formação médica para planejar e controlar eventos de formação médica.

Um evento de formação médica pode ser tão simples quanto um treinamento durante o almoço em um consultório médico ou tão complexo quanto uma série de seminários ou reuniões de vendas nacionais.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se sua função não incluir controlar eventos de formação médica, a guia Evento de formação médica poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a Página inicial de evento de formação médica

A página inicial do evento de formação médica é o ponto inicial para gerenciar eventos de formação médica.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de Evento de formação médica. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um evento de formação médica

Você pode criar um evento de formação médica clicando no botão Novo na seção Meus eventos de formação médica exibidos recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de evento de formação médica](#) (na página 507).

Trabalhando com listas de eventos de formação médica

A seção Evento de formação médica - Listas mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de eventos de formação médica.

Lista de eventos de formação médica	Filtros
Todos os eventos de formação médica	Todos os eventos, classificados em ordem alfabética pelo nome do evento.

Lista de eventos de formação médica	Filtros
Todos os eventos de formação médica deste mês	Eventos com o Status = Ativo, Em andamento ou Planejado e com a Data de início dentro do mês atual.
Todos os eventos de formação médica atuais	Eventos que atendem a estas condições: <ul style="list-style-type: none"> Status = Ativo, Em andamento ou Planejado Data de início no intervalo de 30 dias antes de hoje a 60 dias depois de hoje.
Eventos de formação médica recém-criados	Todos os eventos, classificados pela data de criação
Eventos de formação médica recém-modificadas	Todos os eventos, classificados pela data de modificação
Meus eventos de formação médica	Eventos de formação médica com seu nome no campo Proprietário

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo eventos de formação médica recém-modificados

A seção Eventos de formação médica que possui com modificações recentes mostra os eventos de formação médica que você modificou mais recentemente.

Exibindo tarefas relacionadas ao evento de formação médica

A seção Tarefas relacionadas ao evento de formação médica mostra as tarefas atribuídas a você, classificadas por prazo e por prioridade. Ela também mostra as seguintes informações:

- **Prazo.** Prazo da tarefa, conforme definida por você ou pelo seu gerente.
- **Seta.** A prioridade das tarefas, conforme definida por você ou seu gerente, como 1-Alta, 2-Média ou 3-Baixa. A prioridade da tarefa é indicada por setas: uma seta para cima para prioridade alta, nenhuma seta para prioridade média e uma seta para baixo para prioridade baixa.
OBSERVAÇÃO: Se o administrador da sua empresa alterou os valores padrão para o campo Prioridade, talvez as setas não sejam exibidas no campo Prioridade na lista de tarefas.
- **Assunto.** Título da tarefa. Clique no link para revisar a tarefa.
- **Evento de formação médica.** O evento de formação médica associado à tarefa.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial de evento de formação médica

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à sua Página inicial de evento de formação médica:

- Tarefas relacionadas à formação médica
- Eventos de formação médica recém-criados
- Eventos de formação médica recém-modificadas
- Meus eventos de formação médica recém-criados
- Meus eventos de formação médica recém-modificados
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na sua Página inicial de evento de formação médica).

Para adicionar seções à sua Página inicial de evento de formação médica

- 1 Na Página inicial de evento de formação médica, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de evento de formação médica, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a eventos de formação médica:

- [Eventos de formação médica](#) (consulte "[Formação médica](#)" na página 503)
- [Gerenciando eventos de formação médica](#) (na página 505)
- [Campos de formação médica](#) (consulte "[Campos de evento de formação médica](#)" na página 507)

Gerenciando eventos de formação médica

Para obter informações sobre como gerenciar eventos de formação médica, consulte:

- [Rastreamento convidados para eventos de formação médica](#) (na página 506)

OBSERVAÇÃO: Como não faz parte da edição padrão de Oracle CRM On Demand, talvez o recurso de eventos da formação médica não esteja disponível para a empresa.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

- [Trabalhando com registros](#) (na página 37)
- [Transferindo a propriedade de registros](#) (na página 98)
- [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 118)

OBSERVAÇÃO: não é possível editar nem excluir eventos de formação médica com um status de Concluído.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a eventos de formação médica:

- [Eventos de formação médica](#) (consulte "[Formação médica](#)" na página 503)
- [Campos de evento de formação médica](#) (na página 507)
- [Trabalhando com a Página inicial de evento de formação médica](#) (na página 503)

Rastreando convidados para eventos de formação médica

Você pode rastrear convidados para o evento de formação médica e armazenar feedback sobre o convite para o evento.

Para rastrear convidados para um evento de formação médica

- 1 Selecione o evento de formação médica.

Para obter instruções sobre como selecionar eventos de formação médica, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Formação médica - Detalhes do evento:

- Clique em Adicionar na barra de título Convidados para adicionar convidados ao evento.

OBSERVAÇÃO: talvez você queira adicionar a seção Convidados à sua apresentação. Para obter informações sobre como alterá-lo, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730).

- Clique em Editar na barra de título Convidados para atualizar os detalhes, os comentários e o status da sessão de um convidado existente.

- 3 Na página Convidados, atualize as informações:

- a Clique no ícone de Pesquisa próximo a Nome do contato.

b Use a janela de Pesquisa para criar um novo contato ou selecionar um existente para adicionar como um convidado.

c Selecione um status na lista suspensa Status do convidado.

4 Salve o registro.

Campos de evento de formação médica

Use a página Evento de formação médica - Edição para adicionar um evento médico ou atualizar detalhes de um evento existente. A página Evento de formação médica - Edição mostra o conjunto completo de campos disponíveis de um evento.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Informações detalhadas do evento de formação médica	
Nome	Nome do evento, até 50 caracteres. Campo obrigatório por padrão.
Local	Limite de 100 caracteres.
Data de início	Padronizado para a data e hora atuais. Campo obrigatório por padrão.
Data de término	Padronizado para uma hora depois da data e hora atuais. Campo obrigatório por padrão.
Data de confirmação	Data-alvo para enviar confirmação sobre o evento aos convidados.
Status	O status do evento médico. Os valores padrão são Ativo, Cancelado, Concluído, Em andamento, Inativo e Planejado.
Tipo	O tipo de evento médico. Limite de 30 caracteres. Os valores padrão são Apresentação em CD-ROM, Conferência, Exib. hospital, Clube do diário, Treinamento durante almoço, Reunião, Rodadas, Seminário, Simpósio, Feira comercial e Negócio.
Orçamento	O valor do orçamento na moeda que você especifica. O padrão é definido como Moeda do sistema. O administrador define a moeda usando o campo Moeda da atividade. Esse campo não é exposto na apresentação da página padrão, mas o administrador pode expô-lo na apresentação personalizada.
Nº máx. de participantes	O número máximo de convidados permitido para participar desse evento.

Campo	Descrição
Produto	<p>O produto que deseja destacar durante o evento. Você pode selecionar o produto ou a categoria do produto, mas não ambos.</p> <p>Para adicionar produtos, o administrador da empresa navega para Administração e clica em Gerenciamento de conteúdo.</p>
Categoria do produto	<p>A categoria do produto que deseja destacar durante o evento. Você pode selecionar o produto ou a categoria do produto, mas não ambos.</p> <p>Para adicionar categorias de produto, o administrador da empresa navega para Administração e clica em Gerenciamento de conteúdo.</p>
Crédito CME	Número de créditos de formação médica para esse evento.
Informações adicionais	
Proprietário	<p>O proprietário do registro de evento Formação médica.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas de Relatórios e do Pannel.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>
Objetivo	Limite de 500 caracteres. Campo obrigatório por padrão.
Detalhes da sessão	Detalhes relacionados à sessão. Limite de 500 caracteres.
Descrição	Limite de 250 caracteres.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a eventos de formação médica:

- [Eventos de formação médica](#) (consulte "[Formação médica](#)" na página 503)
- [Trabalhando com a Página inicial de evento de formação médica](#) (na página 503)
- [Gerenciando eventos de formação médica](#) (na página 505)

Licenças do estado do contato

Use as páginas Licença do estado do contato para criar, atualizar e rastrear licenças do estado do contato.

Uma *licença do estado do contato* registra os detalhes da licença do estado (ou outra jurisdição) para a prática da medicina. Ela é usada para validar as assinaturas de amostras entregues por um representante de vendas (por exemplo, um representante de vendas farmacêutico) a um contato (por exemplo, um médico). Um médico só tem uma licença ativa válida para cada estado a qualquer momento. As licenças para a prática em uma determinada jurisdição são renováveis. Se a implementação for fora dos EUA, o campo Estado não será obrigatório.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir rastrear informações de licença do estado do contato, a guia Licença do estado do contato poderá ser excluída da configuração.

Trabalhando com a página inicial Licença do estado do contato

A página inicial Licença do estado do contato é o ponto de partida para gerenciar registros de licença do estado do contato.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Licença do estado do contato. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando uma licença do estado do contato

Você pode criar uma nova licença do estado do contato clicando no botão Novo da seção Licenças do estado do contato recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de licença do estado do contato](#) (na página 511).

Trabalhando com listas de licenças do estado do contato

A seção Lista de licenças do estado do contato mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para licenças do estado do contato.

Lista de licenças do estado do contato	Filtros
Todas as licenças do estado do contato	Todas as licenças do estado do contato para as quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da licença do estado do contato.
Licenças do estado do contato recém-modificadas	Todas as licenças do estado do contato com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo licenças do estado do contato recentes

A seção Licenças do estado do contato recém-modificadas mostra as licenças do estado do contato vistas mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial Licença do estado do contato

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Licença do estado do contato:

- Licenças do estado do contato recém-criadas
- Licenças do estado do contato recém-modificadas
- Minhas licenças do estado do contato recém-criadas
- Minhas licenças do estado do contato recém-modificadas
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Licença do estado do contato.)

Para adicionar seções à página inicial Licença do estado do contato

- 1 Na página inicial Licença do estado do contato, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Licença do estado do contato, clique nas setas direcionais para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando licenças do estado do contato

Para gerenciar licenças do estado do contato comuns a muitos tipos de registro, faça as seguintes tarefas:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a licenças do estado do contato:

- [Licenças do estado do contato](#) (na página 509)
- [Trabalhando com a página inicial Licença do estado do contato](#) (na página 509)
- [Campos de licença do estado do contato](#) (na página 511)

Campos de licença do estado do contato

Use a página Edição de licença do estado do contato para adicionar uma licença do estado do contato ou atualizar uma licença do estado do contato existente. A página Edição de licença do estado do contato mostra o conjunto completo de campos de uma licença do estado do contato.

DICA: você também pode editar licenças do estado do contato na página Lista de licenças do estado do contato e na página Detalhes de licença do estado do contato. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão, descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de licença do estado do contato.

Campo	Descrição
Contato	O contato do registro de licença do estado, normalmente um médico ou representante farmacêutico. Clique no ícone Pesquisa para escolher um contato. (Obrigatório.)
Número da carteira de habilitação	O número da carteira de habilitação do contato, por exemplo, PS4231732. (Obrigatório.)
Estado	O estado ou jurisdição dos EUA associado ao número da carteira de habilitação. Use a lista de opções para selecionar o estado, por exemplo, <i>NJ</i> para New Jersey. OBSERVAÇÃO: se a sua jurisdição não for nos EUA, o campo Estado não será obrigatório.

Campo	Descrição
Data de expiração	A data quando a habilitação expira (MM/dd/aaaa), por exemplo, 10/31/2009. Use o ícone de calendário para selecionar a data de expiração.
Status	<p>O status da habilitação, que pode ser Ativo ou Inativo.</p> <ul style="list-style-type: none">■ Ativo. Defina o campo como Ativo quando a licença do estado tiver sido validada.■ Inativo. Defina o campo como Inativo quando a licença do estado não for mais necessária.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a licenças do estado do contato:

- [Licenças do estado do contato](#) (na página 509)
- [Trabalhando com a página inicial Licença do estado do contato](#) (na página 509)
- [Gerenciando licenças do estado do contato](#) (na página 510)
- Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida

Gerenciando amostras

A maioria das empresas farmacêuticas fornecem amostras gratuitas para profissionais de cuidados com a saúde como parte de suas atividades regulares de vendas em campo. Nos EUA, a distribuição de amostras é regulamentada pela Food and Drug Administration (FDA) e deve ser reconciliada pelo menos uma vez ao ano. Este tópico descreve como gerenciar e manter um estoque eletrônico de amostras e itens promocionais usando o Oracle CRM On Demand Samples Management. Os administradores podem definir e manter um estoque de amostra, além de monitorar a entrega de amostras, transferências, recebimentos, discrepâncias, ajustes e contagens de estoque. Os usuários finais usam o gerenciamento de amostras no Oracle CRM On Demand para rastrear um estoque eletrônico de amostras, criar transferências de amostra, confirmar o recebimento de transferências de amostra e ajustar saldos em estoque para fins de reconciliação.

O gerenciamento de amostras no Oracle CRM On Demand permite aos administradores de amostras e representantes de vendas avaliarem e monitorarem amostras entregues em todos os níveis da organização. Para obter mais informações sobre as diferenças entre o administrador de amostras e as tarefas de usuário final, consulte os tópicos a seguir.

Cenário de gerenciamento de amostras

Este tópico fornece um exemplo que mostra o processo executado por um administrador de amostras e os representantes de vendas (usuários finais) que distribuem amostras para profissionais de cuidados com a saúde. A empresa pode seguir um processo diferente de acordo com seus requisitos de negócios.

Uma empresa farmacêutica tem novos produtos a serem introduzidos no mercado. Para definir um estoque de amostras, o administrador de amostras adiciona os produtos ao banco de dados, associa números de um lote

qualquer, aloca amostras para os representantes de vendas e transfere amostras para os gerentes e representantes de vendas em campo. Por sua vez, os representantes de vendas visitam os médicos em seus consultórios e entregam as novas amostras. Passado um mês, cada representante de vendas é chamado à sede para reconciliar seu estoque. Primeiro, o representante de vendas fornece uma contagem final de cada registro do estoque e um novo período de estoque se inicia. O representante de vendas percebe que há algumas discrepâncias no estoque durante a reconciliação. Depois de fazer os ajustes necessários, o representante de vendas realiza uma reconciliação com êxito e marca o estoque como Concluído e Reconciliado.

Nesse cenário, os administradores de amostras são responsáveis pelo estoque de amostras da empresa e pela garantia de que ele atende às normas e diretrizes regulatórias. Nessa função, eles assumem a responsabilidade de estabelecer um estoque de amostras mestre e, em seguida, de transferir as amostras para cada usuário final. Ao receberem um envio, os usuários finais enviam um recibo ou confirmação do estoque. O Oracle CRM On Demand insere automaticamente as amostras recebidas em suas contagens de estoque.

Nesse cenário, o representante de vendas, o gerente do representante de vendas e o administrador de amostras podem monitorar discrepâncias entre quantidades entregues e quantidades recebidas.

Procedimentos de administrador

Os administradores de amostras exigem responsabilidades administrativas no gerenciamento de amostras no Oracle CRM On Demand para realizarem as seguintes tarefas:

- Definir amostras como produtos e adicioná-las ao banco de dados do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como definir produtos para a empresa, consulte Gerenciamento de conteúdo.
- Se a organização usar números de lote para rastrear amostras, defina números de lote e os associe a produtos de amostra. Para obter mais informações, consulte [Lotes de amostra](#) (na página 575).
- Definir um estoque de amostras. Cada registro do estoque de amostra fornece informações para o representante de vendas sobre o produto categorizado como qualificado para o processamento de entrega de amostra. Para obter mais informações, consulte [Estoque de amostra](#) (na página 525).
- Definir alocações e alocar amostras para representantes de vendas. O registro de alocação determina o período no qual os produtos de amostra são fornecidos ao representante de vendas para distribuição a clínicas, hospitais ou contatos médicos durante a execução de uma chamada de entrega de amostra. O registro de alocação também define os limites associados à amostra (por exemplo, a quantidade máxima permitida para entrega durante uma chamada). Para obter mais informações, consulte [Alocações](#) (na página 570).
- Definir um período do estoque, estabelecido dentro do período no qual o movimento de amostras ou itens promocionais pode ser rastreado. Os administradores e os representantes de vendas realizam todas as contagens iniciais, contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria finais, relatórios e reconciliações dentro do período do estoque. Para obter mais informações, consulte [Período do estoque](#) (na página 515).
- Transferir amostras para usuários finais no campo. Para obter mais informações, consulte [Criando uma transferência de amostras](#) (na página 538).
- Monitorar atividades de amostras. As atividades a serem monitoradas incluem entregas de amostra, transferências de amostra entre os funcionários e a sede, contagens de estoque do usuário e ajustes de estoque. Para obter mais informações, consulte [Monitorando atividades de amostra](#) (na página 561).

- Armazenar assinaturas eletrônicas. As assinaturas eletrônicas são capturadas no Oracle CRM On Demand e armazenadas no banco de dados do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre assinaturas, consulte [Verificando assinaturas eletrônicas](#) (na página 558).

Procedimentos de usuário final

Os usuários finais são os representantes de vendas que distribuem amostras para profissionais de cuidados com a saúde, e eles realizam as seguintes tarefas:

- Confirmar o recebimento do estoque de amostra (ou seja, das transferências de amostra). Para obter mais informações, consulte [Confirmando o recebimento do estoque de amostra](#) (na página 527).
- Transferir amostras para outros usuários finais ou devolver à sede. Os representantes de vendas podem trocar amostras entre si e devolverem amostras (por exemplo, amostras vencidas) à sede. Para obter mais informações, consulte [Criando uma transferência de amostras](#) (na página 538).
- Entregar amostras durante visitas de vendas aos clientes. Para obter mais informações, consulte [Entregando amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 545).
- Realizar contagens de estoque provisórias conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Solicitando uma contagem de estoque provisória](#) (na página 521).
- Fechar períodos do estoque conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Fechando um período do estoque](#) (consulte "[Fechando um período de estoque](#)" na página 522).
- Contabilizar qualquer discrepância em registros de estoque, realizando ajustes de estoque e enviando outras transações. Para obter mais informações, consulte [Ajustando transações de amostra](#) (na página 541), [Criando transações de amostra perdidas e encontradas](#) (na página 543), [Exibindo transações com desembolso](#) (na página 543).
- Reconciliar o estoque conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Processo de reconciliação do estoque](#) (na página 528).

Requisitos do gerenciamento de amostras

Os seguintes requisitos se aplicam a administradores e usuários finais:

- **Administradores.** Para você gerenciar amostras no Oracle CRM On Demand, os administradores devem primeiro definir os produtos. Para obter mais informações sobre como definir produtos para a empresa, consulte Gerenciamento de conteúdo.
- **Usuários finais.** Para entregar amostras, os usuários finais devem ter um registro de alocação associado para elas, e eles devem confirmar o recebimento das amostras. Para obter mais informações sobre alocações e confirmações, consulte [Alocações](#) (na página 570) e [Confirmando o recebimento do estoque de amostra](#) (na página 527).

Antes de começar. Revise as funções de usuário:

- Para realizar todos os procedimentos de administrador, a função de usuário deve ter responsabilidades administrativas atribuídas e deve incluir os privilégios Ativar operações de amostras básicas, Ativar ajuste de amostras e (se obrigatório) Assinatura.
- Para realizar todos os procedimentos de usuário final, a função de usuário deve incluir os privilégios Ativar operações de amostras básicas e Ativar ajuste de amostras.

Período do estoque

Use as páginas Período do estoque para criar, atualizar e rastrear períodos do estoque. Um *período do estoque* é um período definido dentro do qual toda a movimentação de amostras ou itens promocionais (entregas de amostras, recebimentos, transferências e ajustes de estoque) pode ser rastreada. O período do estoque é definido pelo administrador de amostras para a empresa do cliente. Ele é usado para organizar a força de vendas por meio de métricas de planejamento e avaliação.

Os administradores de amostras e os representantes de vendas realizam todas as contagens iniciais, contagens de auditoria provisórias, contagens de auditoria finais e reconciliações dentro do período do estoque:

- **Contagem inicial.** A contagem inicial é realizada pelo representante de vendas mediante o recebimento de um novo estoque. Os representantes de vendas devem contar fisicamente todas as amostras que recebem e confirmar se os itens estão sob sua posse. Para obter mais informações, consulte [Confermando o recebimento do estoque de amostra](#) (na página 527).
- **Contagem de auditoria provisória.** O administrador de amostras pode solicitar uma contagem provisória a qualquer momento. Trata-se de uma solicitação para contar o estoque e informar com base nele. Uma contagem de auditoria provisória costuma ser realizada como uma auditoria de caso especial em que ocorre atividade fraudulenta potencial, ou aparentemente haja um problema no rastreamento do estoque. Ela funciona como um ponto de verificação para o administrador de amostras. Para obter mais informações, consulte [Solicitando uma contagem de estoque provisória](#) (na página 521).
- **Contagem de auditoria final.** O administrador de amostras solicita a contagem de auditoria final. Nesse caso, o período do estoque está chegando ao fim e todas as amostras devem ser contabilizadas. O representante de venda deve contar e registrar a contagem física final de cada amostra e enviar o relatório de auditoria final. Para criar um relatório de auditoria, o representante de vendas pode ir até a página inicial Relatório de auditoria do estoque e criar um novo relatório de auditoria do estoque. O representante de vendas também pode acionar a criação automática do relatório de auditoria final. Para obter mais informações, consulte [Fechando um período do estoque](#) (consulte "Fechando um período do estoque" na página 522).
- **Reconciliação.** Quando a contagem de auditoria final estiver concluída, o representante de vendas deverá reconciliar o estoque. Para essa reconciliação, o rastreamento das transações de amostra internas é comparado com a contagem física final. Qualquer discrepância é registrada. Se não houver nenhuma discrepância, a reconciliação terá êxito, e o período do estoque será marcado como reconciliado. Para obter mais informações, consulte [Corrigindo discrepâncias de contagens física e eletrônica](#) (consulte "Corrigindo discrepâncias de contagem física e eletrônica" na página 544) e [Reconciliando um período do estoque](#) (na página 523).

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir rastrear informações do período do estoque, a guia Período do estoque poderá ser excluída da configuração.

Tipos de períodos do estoque

Como a reconciliação do estoque de amostras pode acontecer em uma frequência como uma vez por mês, o Oracle CRM On Demand Samples Management permite reconciliar sempre que o administrador de amostras solicitar. Ele fornece três tipos de períodos do estoque para garantir máxima flexibilidade.

A tabela a seguir descreve os tipos de períodos do estoque.

Período do estoque	Descrição
Ativo	O período atual. Ele não mostra nenhuma data de término e não está reconciliado. Você pode inserir qualquer tipo de transação de amostras, inclusive adicionar novos produtos. As contagens de estoque são ajustadas de acordo.
Inativo	Um período passado, não reconciliado. Ele mostra uma data de término, mas ainda não foi reconciliado. Você pode informar qualquer tipo de transação de amostras, exceto novos produtos para o estoque. As contagens de estoque são afetadas de acordo. A configuração padrão do Oracle CRM On Demand fornece um período inativo.
Reconciliado	Um período passado, inativo. Ele mostra uma data de término e foi reconciliado com êxito. Você não pode realizar transações nesse período do estoque bloqueado.

A configuração padrão no Oracle CRM On Demand para o gerenciamento de amostras fornece três períodos não reconciliados: um ativo e dois inativos. Você pode ter vários períodos do estoque reconciliados, mas apenas um período do estoque ativo aberto por vez.

Trabalhando com a página inicial Período do estoque

A página inicial Período do estoque é o ponto de partida para gerenciar períodos do estoque. Essa página contém várias seções e exibe informações relevantes para você.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Período do estoque. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Antes de começar. Para trabalhar com períodos do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Criando um período do estoque

Apenas o administrador da amostra da empresa pode criar um período do estoque. Os representantes de vendas não podem criar períodos do estoque. O administrador de amostras cria o período do estoque inicial para cada representante de vendas que usa o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Para obter mais informações, consulte Criando períodos do estoque para usuários e [Criando registros](#) (na página 42).

Trabalhando com listas de períodos do estoque

A seção Lista de períodos do estoque mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão..

A tabela a seguir descreve as listas padrão para períodos do estoque.

Lista de períodos do estoque	Filtros
------------------------------	---------

Lista de períodos do estoque	Filtros
Todos os períodos do estoque	Todos os períodos do estoque para os quais você tem visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do período do estoque.
Períodos do estoque recém-modificados	Todos os períodos do estoque com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo períodos do estoque recentes

A seção Períodos do estoque recém-modificados mostra os períodos do estoque modificados mais recentemente.

Clique no link Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial O período do estoque

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Período do estoque:

- Períodos do estoque recém-criados
- Períodos do estoque recém-modificados
- Meus períodos do estoque recém-criados
- Meus períodos do estoque recém-modificados
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Período do estoque.)

Para adicionar seções à página inicial Período do estoque

- 1 Na página inicial Período do estoque, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Período do estoque, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a períodos do estoque:

- [Período do estoque](#) (na página 515)
- [Campos de período do estoque](#) (consulte "[Campos de período do estoque](#)" na página 524)
- [Gerenciando períodos do estoque](#) (consulte "[Gerenciando períodos do estoque](#)" na página 518)

Gerenciando períodos do estoque

Para obter procedimentos passo a passo para gerenciar períodos do estoque, consulte:

- [Adicionando estoque de amostra a um período de estoque](#) (consulte "[Adicionando estoque de amostra a um período do estoque](#)" na página 519)
- [Adicionando transações de amostra a um período de estoque](#) (consulte "[Adicionando transações de amostra a um período do estoque](#)" na página 519)
- [Adicionando livros a um período de estoque](#) (na página 520)
- [Criando um relatório de auditoria de estoque para um período de estoque](#) (consulte "[Criando um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque](#)" na página 521)
- [Solicitando uma contagem de estoque provisória](#) (na página 521)
- [Fechando um período de estoque](#) (na página 522)
- [Reconciliando um período de estoque](#) (consulte "[Reconciliando um período do estoque](#)" na página 523)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a períodos do estoque:

- [Período de estoque](#) (consulte "[Período do estoque](#)" na página 515)
- [Campos de período de estoque](#) (na página 524)
- [Trabalhando com a página inicial Período de estoque](#) (consulte "[Trabalhando com a página inicial Período do estoque](#)" na página 516)

Adicionando estoque de amostra a um período do estoque

Os administradores de amostra usam a página Edição do estoque de amostra para adicionar um item de linha de estoque de amostra a um período de estoque para um representante de vendas ou atualizar detalhes de um item de linha de estoque de amostra existente. A página Edição do estoque de amostra mostra o conjunto completo de campos do estoque de amostra.

Os representantes de vendas não podem adicionar ou excluir itens de linha de estoque de amostra em um período do estoque. Porém, ao realizar contagens de auditoria provisória e final, os representantes de vendas devem editar o campo Contagem física no item de linha de estoque de amostra em um período do estoque. Para obter mais informações sobre contagens de auditoria, consulte [Solicitando uma contagem de estoque provisória](#) (na página 521) e [Fechando um período do estoque](#) (consulte "Fechando um período de estoque" na página 522).

Antes de começar. Para adicionar itens de linha de estoque de amostra a um período do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para adicionar um item de linha de estoque de amostra a um período do estoque

- 1 Na página Lista de períodos do estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período do estoque que você deseja.
- 2 Na página Detalhes do período do estoque, clique em Novo na seção Estoque de amostra.
- 3 Na página Edição do estoque de amostra, preencha os campos obrigatórios. Em seguida, clique em Salvar.
Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos de estoque de amostra](#) (na página 529).

OBSERVAÇÃO: este procedimento será apropriado se você estiver adicionando um número reduzido de produtos. Para adicionar vários registros de estoque, é recomendável criar um arquivo de importação (consistindo nos registros de estoque apropriados) e, em seguida, pedir ao administrador da empresa para carregar os dados no período do estoque.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao estoque de amostra:

- [Estoque de amostra](#) (na página 525)
- [Gerenciando estoque de amostra](#) (na página 526)
- [Campos de estoque de amostra](#) (na página 529)

Adicionando transações de amostra a um período do estoque

Use a página Edição da transação de amostra para adicionar um item de linha de transação de amostra a um período do estoque ou atualizar detalhes de um item de linha de transação de amostra existente. A página Edição da transação de amostra mostra o conjunto completo de campos de uma transação de amostra.

Antes de começar. Para adicionar transações de amostra a um período do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para adicionar uma transação de amostra a um período de estoque

- 1 Na página Lista de períodos do estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período do estoque que você deseja.
- 2 Na página Detalhes do período do estoque, clique em Novo na seção Transações de amostra.
- 3 Na página Edição da transação de amostra, preencha os campos obrigatórios. Clique em Salvar.
Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos de transação de amostra](#) (na página 562).

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a transações de amostra:

- [Transações de amostra](#) (consulte "Amostras de transações" na página 534)
- [Trabalhando com a página inicial Amostra de transação](#) (na página 534)
- [Gerenciando transações amostra](#) (na página 537)
- [Campos de transação de amostra](#) (na página 562)

Adicionando livros a um período de estoque

Use o procedimento a seguir para adicionar livros a um período de estoque ativo. Quando você adiciona um livro a um período de estoque ativo, pode modificá-lo ou removê-lo depois. Nesse procedimento, pressupõe-se que o livro é exibido como um item relacionado na página de detalhes do período de estoque. Para obter mais informações sobre a exposição de itens relacionados, consulte Personalizando apresentações de itens relacionados.

Para adicionar um livro a um período de estoque

- 1 Na página Lista de períodos de estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período de estoque que você deseja.
- 2 Na página Detalhes do período de estoque, clique em Adicionar na seção Livros da página.
- 3 No seletor de livros, escolha o livro que você deseja adicionar ao período de estoque e clique em OK.
Para obter mais informações sobre livros, consulte Gerenciamento de livros.
- 4 Quando solicitado, feche o período de estoque clicando no botão Fechar.
Quando um período de estoque é fechado, um relatório de auditoria de estoque é gerado, e um novo período de estoque é criado. Todo o estoque de amostras e informações de livros anexados ao período de estoque fechado são copiados para o novo período de estoque e para o relatório de auditoria de estoque. Para obter mais informações, consulte [Fechando um período de estoque](#) (na página 522).

Criando um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque

Use a página Edição do relatório de auditoria de estoque para criar um para um período do estoque ou atualizar os detalhes de um já existente. A página Edição do relatório de auditoria de estoque mostra o conjunto completo de campos de um relatório de auditoria de estoque.

Antes de começar. Para criar um relatório de auditoria de estoque a um período do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para criar um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque

- 1 Na página Lista de períodos do estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período do estoque que você deseja
- 2 Na página Detalhes do período do estoque, clique em Novo na seção Relatórios de auditoria do estoque.
- 3 Na página Edição do relatório de auditoria de estoque, complete os campos obrigatórios e clique em Salvar.

Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos de relatório de auditoria de estoque](#) (consulte "[Campos do relatório de auditoria de estoque](#)" na página 531).

Depois de criar um relatório de auditoria de estoque, você não poderá alterá-lo. Se for observado um erro em um relatório de auditoria de estoque gerado, você deverá criar um ajuste de estoque para corrigir o erro primeiro e, em seguida, gerar um novo depois de processar o ajuste de estoque.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a relatórios de auditoria de estoque:

- [Relatório de auditoria de estoque](#) (na página 530)
- [Gerenciando relatórios de auditoria de estoque](#) (na página 531)
- [Campos de relatório de auditoria de estoque](#) (consulte "[Campos do relatório de auditoria de estoque](#)" na página 531)

Solicitando uma contagem de estoque provisória

Ao retornarem ao escritório, os representantes de vendas costumam precisar fazer uma contagem do estoque físico. Eles solicitam uma contagem de estoque provisória, o que permite auditar o estoque de amostras e enviar as informações ao administrador de amostras. O administrador de amostras normalmente emite um requisito de auditoria física do estoque. A auditoria provisória se baseia em diretrizes corporativas. Uma contagem de auditoria provisória costuma ser realizada como uma auditoria de caso especial em que ocorre atividade fraudulenta potencial, ou aparentemente haja um problema no rastreamento do estoque. Ela funciona como um ponto de verificação para o administrador de amostras.

Você pode contar o estoque físico a qualquer momento durante o período do estoque não reconciliado. Apenas os períodos do estoque ativos são levados em consideração quando você seleciona uma contagem de estoque provisória.

Antes de começar. Para solicitar uma contagem de estoque provisória, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para solicitar uma contagem de estoque provisória

- 1 Na página Lista de períodos do estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período do estoque no qual você deseja realizar uma auditoria.
- 2 Para cada item de linha Estoque de amostra, informe um valor no campo Contagem física.
O valor que você informa no campo Contagem física deve corresponder às quantidades físicas disponíveis para cada produto.
- 3 Clique em Contagem provisória.
Ocorre o seguinte:
 - O valor no campo Última contagem física muda para refletir o valor da quantidade física anterior ao valor da quantidade física atual. Em seguida, você pode validar e comparar a contagem física anterior com a nova.
 - Um novo relatório de auditoria do estoque é criado quando todos os itens de linha são copiados do estoque atual.
 - O período do estoque atual permanece aberto.

OBSERVAÇÃO: o botão Contagem provisória só permanece habilitado para períodos do estoque ativos.

Fechando um período de estoque

Quando um período de estoque fecha, o representante de vendas deve contar e registrar a contagem física final para cada amostra e enviar o relatório de auditoria final. Ele envia a contagem de auditoria final (por produto ou número de lote), fechando o período de estoque. Ao fechar um período de estoque, você o fecha e aciona a criação de um relatório de auditoria de estoque. Você só pode fechar períodos de estoque ativos.

Fechar um período do estoque também é uma etapa importante do [Processo de reconciliação do estoque](#) (na página 528).

Antes de começar. Para fechar um período do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para fechar um período do estoque

- 1 Na página Lista de períodos de estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período de estoque que você deseja fechar.

- 2 Para cada item de linha Estoque de amostra, informe um valor no campo Contagem física.

O valor que você informa no campo Contagem física deve corresponder à quantidade física disponível para cada produto.

- 3 Clique em Fechar.

Quando você clica em Fechar, acontecerá o seguinte:

- O período do estoque aberto na etapa 1 é fechado atribuindo-se uma data de término do período do estoque, e um novo período do estoque é criado contendo todos os registros que estavam no período do estoque anterior.
- Os valores do campo Contagem física (nos registros Estoque de amostra) no período do estoque anterior são copiados para o campo Saldo de abertura (nos registros Estoque de amostra correspondentes) no novo período do estoque.
- Todas as amostras não expiradas são copiadas do período do estoque anterior para o novo.
- Qualquer amostra expirada com uma quantidade maior que zero será copiada do período do estoque anterior para o novo.
- Todas as informações do livro associadas ao antigo período de estoque serão copiadas para o novo período de estoque.
- Um Relatório de auditoria de estoque será criado. Todas as informações de livros e de estoque de amostras associadas ao período de estoque antigo serão copiadas para o novo Relatório de auditoria de estoque.

OBSERVAÇÃO: quando você clica no botão Fechar, uma mensagem de erro é exibida caso o status do período do estoque não seja Ativo ou o campo Contagem física esteja vazio em todos os registros do estoque de amostra.

- 4 Retorne à página Lista de períodos de estoque e abra o mesmo registro de período de estoque aberto na Etapa 1.

Observe que o relatório de auditoria de estoque foi gerado como um filho do período de estoque fechado. Ele contém uma captura dos registros de estoque e da contagem física final quando o período de estoque fecha. O relatório de auditoria de estoque e seus registros associados estão bloqueados, não podendo ser alterados e continuando uma trilha de auditoria histórica para o administrador de amostras.

Reconciliando um período do estoque

Os representantes de vendas devem reconciliar suas amostras pelo menos uma vez ao ano. Você pode começar reconciliações em momentos diferentes durante o ano, mas apenas em períodos do estoque fechados. Todas as transações associadas a um período do estoque devem ser concluídas para que o período do estoque seja totalmente reconciliado.

Reconciliar um período do estoque é a etapa final do [Processo de reconciliação do estoque](#) (na página 528).

Antes de começar. Para reconciliar um período do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para reconciliar um período do estoque

- 1 Na página Lista de períodos do estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período do estoque que você deseja reconciliar.

O período do estoque aberto deve ser fechado. Você só poderá reconciliar um período se não houver nenhuma diferença entre a contagem física e o valor calculado pelo Oracle CRM On Demand e se não houver transações pendentes no período do estoque.

- 2 Clique em Reconciliar.

Uma mensagem de erro será exibida se alguma das seguintes condições for verdadeira:

- Há transações associadas ao período do estoque com um status Em andamento.
- Há períodos do estoque anteriores que continuam abertos.
- A variação não está dentro de um limite aceitável. Atualmente, a variação é definida como zero.

- 3 Retorne à página Lista de períodos do estoque e abra o mesmo registro de período do estoque aberto na Etapa 1. Se houver êxito na reconciliação, o indicador Reconciliado será selecionado.

OBSERVAÇÃO: os usuários finais devem criar transações de transferência para qualquer amostra transferida para outro representante ou devolvida à sede durante o período anterior à reconciliação. Além disso, os usuários móveis devem sincronizar o banco de dados local com o banco de dados do servidor antes do envio de uma contagem de estoque. Essa sincronização será importante se eles estiverem gravando amostras recebidas em um período anterior ou se estiverem gravando amostras recebidas em um período que ainda não está ativo.

Campos de período de estoque

Use a página Edição do período do estoque para adicionar um período do estoque ou atualizar detalhes de um período do estoque existente. Ela mostra o conjunto completo de campos de um período do estoque.

DICA: você também pode editar períodos do estoque na página Lista de períodos do estoque e na página Detalhes do período do estoque. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de período do estoque. A maioria desses campos é somente leitura para representantes de vendas, mas editáveis para administradores de amostra. Os campos Ativo e Reconciliado são definidos automaticamente pelo Oracle CRM On Demand de acordo com a conclusão ou a reconciliação de um período do estoque.

Campo	Descrição
Data de início	A data de início do período do estoque.
Data de término	A data em que esse período do estoque expira.
Ativo	Esta caixa de seleção é definida automaticamente pelo Oracle CRM On Demand

Campo	Descrição
	<p>e indica se o período do estoque está ativo ou fechado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se estiver marcada, o período do estoque estará ativo atualmente. Todas as amostras entregues atuais e itens promocionais usam esse período do estoque ativo para processamento. ■ Se não estiver marcada, o período do estoque foi concluído, foi fechado ou está inativo. <p>Para obter mais informações, consulte Fechando um período de estoque (na página 522).</p>
Proprietário	O proprietário do período do estoque.
Criado	A data e o usuário que criou o período do estoque.
Modificado	A data e o usuário que modificou o período do estoque pela última vez.
Reconciliado	<p>O Oracle CRM On Demand define esta caixa de seleção automaticamente. Ela indica se o processo de reconciliação foi ou não executado com êxito no período do estoque:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se marcada, o período do estoque foi totalmente reconciliado sem nenhuma discrepância, está inativo e bloqueado. ■ Se não estiver marcada, o período do estoque não foi reconciliado com êxito. <p>Para obter mais informações, consulte Reconciliando um período do estoque (na página 523).</p>

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a períodos do estoque:

- [Período do estoque](#) (na página 515)
- [Gerenciando períodos de estoque](#) (na página 518)
- [Trabalhando com a página inicial Período de estoque](#) (consulte "[Trabalhando com a página inicial Período do estoque](#)" na página 516)

Estoque de amostra

Use as páginas Estoque de amostra para criar, atualizar e rastrear registros do estoque de amostra.

Um registro do *estoque de amostra* dá ao representante de vendas informações sobre o produto categorizado como qualificado para entrega de uma amostra. O administrador de amostras aprova o produto e atribui uma quantidade ao representante de vendas. O representante de vendas pode manter a amostra até distribuí-la para um médico, uma clínica ou dependências hospitalares validadas. Um registro do estoque de amostra pode ser definido no nível do produto ou do lote de amostra. As regras sobre a quantidade que pode ser distribuída a qualquer contato são mantidas no registro de alocação da amostra do produto. O registro de

alocação e o registro do estoque de amostra rastreiam o processo de execução de uma chamada de vendas e de entrega de uma amostra ou de um item promocional.

Sobre o processo de rastreamento para registros do estoque de amostra

Quando o administrador de amostras envia remessas de amostra para usuários finais no campo, o representante de vendas deve confirmar o recebimento do estoque de amostra. O representante de vendas deve receber fisicamente o estoque de amostra, contá-lo e confirmar a quantidade. Esse processo constitui o ponto de partida do processo de rastreamento do estoque de amostra e acaba resultando na reconciliação do estoque ao final do período do estoque.

Durante um período de estoque, o representante de vendas pode ter solicitações do gerente de administração de amostras para realizar auditorias em um estoque. Em seguida, o representante de vendas usa os registros do estoque de amostra para gerar um relatório de auditoria de estoque. Quando um período de estoque termina, o estoque é contado e mantido no registro do estoque de amostra e o estoque restante é copiado para o novo período de estoque. A reconciliação do período de estoque confirma se o estoque corresponde aos cálculos obtidos pelo processamento dos registros de transação dos produtos. Todos os registros devem coincidir antes de o período de estoque ser considerado *reconciliado*.

Gerenciando estoque de amostra

Para procedimentos passo a passo de gerenciamento do estoque de amostra, consulte:

- [Calculando um total em execução do estoque de amostra](#) (na página 527)
- [Confirmando o recebimento do estoque de amostra](#) (na página 527)
- [Processo de reconciliação do estoque](#) (na página 528)
- [Adicionando estoque de amostra a um período do estoque](#) (na página 519)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao estoque de amostra:

- [Estoque de amostra](#) (na página 525)

- [Campos de estoque de amostra](#) (na página 529)

Calculando um total em execução do estoque de amostra

No início de um período do estoque, um representante de vendas pode ter *quantidade n de produto x*. Durante o período do estoque, o representante de vendas realiza várias tarefas de transação (por exemplo: transferências em, transferências externas, entregas de amostras, ajustes e confirmações). À medida que cada tarefa de transação é iniciada e concluída, o Oracle CRM On Demand atualiza a contagem em execução do produto x.

Com base na atividade da transação de amostra, o Oracle CRM On Demand mantém um registro da contagem atual de todos os produtos calculando o *saldo de estoque do representante*. Para calculá-lo, o Oracle CRM On Demand usa a quantidade do produto x no início de cada período do estoque e faz o seguinte:

- Adiciona confirmações de envio
- Adiciona transações de amostra do tipo Transferir em
- Subtrai transações de amostra do tipo Transferência externa
- Subtrai transações de amostra do tipo Desembolso (uma transação de entrega de amostra)
- Subtrai transações de amostra do tipo Devolução
- Adiciona ou subtrai transações de amostra dependendo do tipo Ajuste de estoque e do valor no campo de quantidade. Um número negativo é aceitável para indicar uma perda, um roubo ou um erro humano.

Antes de começar. Para exibir a contagem em execução do estoque de amostra, o campo Contagem do sistema deve ser exibido nas páginas Detalhes do estoque de amostra e Edição do estoque de amostra. Por padrão, como o campo Contagem do sistema não é exibido, entre em contato com o administrador de amostras para configurar a definição do campo para páginas de estoque de amostra. Para obter mais informações sobre o gerenciamento de campo, consulte [Página Personalização do aplicativo do tipo de registro](#).

Para exibir a quantidade na última contagem física

- 1 Na página Lista de períodos do estoque, faça drill-down no campo Data de início para abrir o registro do período do estoque que você deseja.
- 2 Na página Detalhes do período do estoque, vá até a seção Estoque de amostra.

Para cada item de linha Estoque de amostra, o valor no campo Última contagem física mostra a quantidade do estoque no momento em que o último relatório de auditoria do estoque foi executado. O campo Contagem do sistema mostra a quantidade de amostra inicial transferida pela sede para o representante de vendas. Para obter mais informações sobre os campos nessa página, consulte [Campos de estoque de amostra](#) (na página 529).

Confirmando o recebimento do estoque de amostra

Quando o administrador de amostras enviar amostras para usuários finais no campo, quando eles trocarem amostras ou quando devolverem amostras à sede, o destinatário da transação deverá confirmar o recebimento do estoque de amostra. O destinatário deve receber fisicamente o estoque de amostra, contá-lo e confirmar a quantidade. Essa etapa é o ponto de partida para rastrear o estoque de amostra e acaba resultando na reconciliação do estoque de amostra ao final do período.

O Oracle CRM On Demand Samples Management dá suporte à migração eletrônica do estoque de amostra por meio do processo [Criando uma transferência de amostra](#) (consulte "[Criando uma transferência de amostras](#)" na página 538). As amostras são roteadas para um destinatário que deve confirmar o recebimento das amostras para que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo estoque para o período do estoque ativo do destinatário.

Os usuários finais podem confirmar o recebimento parcial ou completo de uma transferência de amostras. Para obter mais informações, consulte o seguinte:

- [Confirmando o recebimento completo de uma transferência de amostras](#) (na página 539)
- [Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras](#) (na página 540)

Antes de começar. Para confirmar o recebimento de um estoque de amostra, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

OBSERVAÇÃO: durante a confirmação do recebimento do estoque de amostra, se o usuário final ainda não tiver registros correspondentes ao produto de amostra, ao lote de amostras ou ao período do estoque associado ao estoque de amostra transferido, o Oracle CRM On Demand criará esses registros.

Processo de reconciliação do estoque

Este tópico descreve como reconciliar o estoque.

Antes de começar. Faça o seguinte:

- Sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.
- Cumpra os seguintes requisitos:
 - **Verifique se os períodos de estoque anteriores estão reconciliados.** Os usuários devem reconciliar os períodos de estoque anteriores em ordem cronológica. Essa é uma preocupação apenas se a configuração da empresa permitir mais de um período inativo não reconciliado.
 - **Confirme o recebimento das transferências de estoque.** Os usuários devem enviar confirmação para todas as remessas de estoque de amostra.
 - **Crie transações de transferência para amostras transferidas.** Os usuários devem criar transações de transferência para amostras transferidas para outro representante ou devolvidas para a matriz.
 - **Os usuários móveis devem sincronizar com o banco de dados do servidor.** Os usuários móveis devem sincronizar o banco de dados local com o banco de dados do servidor antes de enviar uma contagem de estoque. Esse requisito é importante para o registro de amostras recebidas em um período anterior.

Restrições aplicáveis à reconciliação de estoque

Observe as seguintes restrições:

- As contagens de amostras transferidas e recebidas não são refletidas na contagem do estoque até seus registros serem enviados.
- Um período do estoque não pode ser reconciliado se houverem discrepâncias entre a contagem física do estoque e a contagem eletrônica do mesmo. Se houver uma discrepância, ela deve ser corrigida antes do usuário reconciliar o período.

Para reconciliar o estoque, realize as seguintes tarefas:

- 1 [Fechando um período do estoque](#) (consulte "[Fechando um período de estoque](#)" na página 522)
- 2 [Corrigindo discrepâncias entre contagem física e eletrônica](#) (consulte "[Corrigindo discrepâncias de contagem física e eletrônica](#)" na página 544)
- 3 [Reconciliando um período do estoque](#) (na página 523)

Campos de estoque de amostra

Use a página Editar estoque de amostra para adicionar um novo registro de estoque de amostra a um período de estoque, ou para atualizar detalhes de um registro de estoque de amostra existente. A página Editar estoque de amostra exibe o conjunto completo de campos para um estoque de amostra.

DICA: você pode editar um estoque de amostra na página Estoque de amostra - Lista e na página Estoque de amostra - Detalhe. Para obter mais informações sobre atualização de registros, consulte [Atualizar detalhes de registro](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos de estoque de amostra.

Campo	Descrição
Amostra	O produto associado a esse registro de estoque de amostra. OBSERVAÇÃO: na criação de um novo registro de estoque de amostra, somente produtos categorizados como amostras (produtos do tipo de categoria Amostras entregues) podem ser informados nesse campo.
Nº do lote	O número do lote associado ao produto de amostra selecionado. Esse campo é opcional. OBSERVAÇÃO: ao adicionar ou atualizar um registro de amostra de estoque, clique no ícone Pesquisar para selecionar um lote de amostra. Somente lotes de amostra rastreados por número do lote no estoque (ou seja, lotes de amostra com a caixa de seleção Estoque por lote selecionada) estão disponíveis. Para obter mais informações sobre lotes de amostra, consulte Lotes de amostra (na página 575) e Campos de lote de amostra (na página 578).
Saldo de abertura	A quantidade inicial recebida da matriz no início do período do estoque.
Última contagem física	A quantidade em estoque no momento do último relatório de auditoria do estoque realizado.
Contagem física	Contagem física do saldo disponível. O representante de vendas informa esse valor. OBSERVAÇÃO: esse é o único campo que o representante de vendas pode alterar.

Campo	Descrição
Contagem do sistema	<p>A quantidade inicial transferida pela matriz para o representante de vendas. Para obter mais informações sobre como visualizar uma contagem atual do estoque de amostra, consulte Calculando o total atual do estoque de amostra (consulte "Calculando um total em execução do estoque de amostra" na página 527).</p> <p>OBSERVAÇÃO: por padrão, o campo Contagem do sistema não é exibido nas páginas Estoque de amostra - Detalhe e Editar estoque de amostra. Entre em contato com o administrador de amostras para realizar a configuração de campos para as páginas de estoque de amostra.</p>
Diferença	<p>A diferença entre o valor do campo Contagem física e o do campo Última contagem física.</p> <p>O Oracle CRM On Demand preenche automaticamente esse campo quando um período do estoque é fechado. Para obter mais informações, consulte Fechando um período do estoque (consulte "Fechando um período de estoque" na página 522).</p>
Nº do lote: Data de expiração	A data na qual a amostra expira. Essa data é relevante quando se usa um lote de amostra para rastrear registros de estoque de amostra.
Nº do lote: CutOffDate	Uma data calculada de quando a amostra expira. A fórmula usada para calcular a data de corte é a seguinte: Data de expiração menos o número de Dias limitados é igual à Data de corte.
Criado	A data, marcador de data/hora e usuário que criou esse registro de estoque de amostra.
Modificado	A data, marcador de data/hora e último usuário que modificou esse registro de estoque de amostra.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas aos estoques de amostra:

- [Estoque de amostra](#) (na página 525)
- [Gerenciando estoque de amostra](#) (na página 526)
- [Adicionando estoque de amostra a um período do estoque](#) (na página 519)

Relatório de auditoria de estoque

Use as páginas de Relatório de auditoria de estoque para criar e rastrear relatórios de auditoria de estoque.

Um *relatório de auditoria de estoque* é gerado pelo Oracle CRM On Demand quando um representante de vendas cria uma contagem de auditoria provisória ou final para o período do estoque. Os administradores e representantes de vendas podem visualizar contagens de estoque enviadas anteriormente (períodos de fechamento provisório e final) na página Relatório de auditoria de estoque - Lista.

O relatório de auditoria de estoque é uma ferramenta útil para administradores de conformidade de amostra verificarem se as amostras estão sendo distribuídas corretamente entre os representantes de vendas. Os relatórios de auditoria de estoque permitem que os administradores de conformidade cumpram os requisitos regulamentados durante o ano. Depois de criado, o relatório de auditoria de estoque não pode ser alterado.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina as guias disponíveis para você. Se não fizer parte das suas responsabilidades rastrear informações do relatório de auditoria de estoque, a guia Relatório de auditoria de estoque provavelmente não estará na sua configuração.

Gerenciando relatórios de auditoria de estoque

Para obter procedimentos detalhados do gerenciamento de relatórios de auditoria do estoque, consulte:

- [Solicitando uma contagem de estoque provisória](#) (na página 521). Uma contagem de auditoria provisória é uma solicitação para contar o estoque e gerar um relatório de auditoria de estoque.
- [Fechamento de um período do estoque](#) (consulte "[Fechando um período de estoque](#)" na página 522). Os usuários finais devem contar e registrar a contagem física final para cada amostra e enviar o relatório de auditoria final. O fechamento de um período do estoque automaticamente aciona a criação do relatório de auditoria de estoque final.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo](#) (na página 115)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a relatórios de auditoria de estoque:

- [Relatório de auditoria de estoque](#) (na página 530)
- [Campos do relatório de auditoria de estoque](#) (na página 531)
- [Criando um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque](#) (na página 521)


Campos do relatório de auditoria de estoque

Use a página Relatório de auditoria de estoque - Lista para visualizar os registros do relatório de auditoria de estoque. Após a criação ou geração desse relatório, você não pode alterá-lo.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos do relatório de auditoria de estoque.

Campo	Descrição
Informações-chave do relatório de auditoria do estoque	
Tipo	<p>O tipo do relatório de auditoria de estoque, que pode ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contagem de estoque de fechamento. Esse tipo de relatório de auditoria de estoque fecha um período do estoque contando e registrando a contagem física final de cada amostra. Você pode fechar somente períodos do estoque ativos (para obter mais informações, consulte Fechando um período do estoque (consulte "Fechando um período de estoque" na página 522)). ■ Contagem de estoque provisória Esse tipo de relatório de auditoria de estoque conta o estoque físico a qualquer momento durante o período de estoque não reconciliado ativo. São considerados somente períodos de estoque ativos quando você solicita uma contagem de estoque provisória (para obter mais informações, consulte (Solicitando uma contagem de estoque provisória (na página 521))).
Status	<p>O status do relatório de auditoria de estoque descreve o estado do registro e pode ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Em andamento. O estado inicial de um relatório de auditoria de estoque. ■ Enviado. O relatório de auditoria de estoque foi revisado pelo representante de vendas e enviado para o gerente para aprovação. ■ Rejeitado. O relatório de auditoria de estoque foi revisado pelo gerente do representante de vendas e foi rejeitado como incompleto ou incorreto. ■ Aprovado. O relatório de auditoria de estoque foi revisado pelo gerente do representante de vendas e foi aceito como uma contabilidade correta do estoque. ■ Cancelado. O relatório de auditoria de estoque não seguiu o processo de aprovação e foi cancelado.
Motivo	<p>O motivo pelo qual o relatório de auditoria de estoque é necessário, que pode ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Anual. Selecione essa opção se estiver gerando uma contagem de estoque provisória padrão para o ano passado. ■ Anual - Fechamento. Selecione essa opção se estiver gerando a contagem de estoque de fechamento padrão para o ano. ■ Para causa. Selecione essa opção se estiver gerando uma contagem de estoque provisória ad hoc por solicitação do administrador de amostras. ■ Para causa - Fechamento. Selecione essa opção se o administrador de amostras solicitar que seja gerada uma contagem de estoque de fechamento fora do período do estoque esperado.

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Especial - Provisória. Selecione essa opção se o administrador de amostras solicitar a geração de um relatório de auditoria de estoque ad hoc. ■ Semanal - Provisória. Selecione essa opção se estiver gerando uma contagem de estoque provisória da semana passada. ■ Mensal - Provisória. Selecione essa opção se estiver gerando uma contagem de estoque provisória para o mês passado. ■ Encerramento - Fechamento. Selecione essa opção se o representante de vendas tiver sido encerrado e outro estiver contando o estoque restante.
Comentários	Comentários adicionais informados sobre o relatório de auditoria de estoque.
Relatado em	A data em que o relatório foi gerado.
Data de conclusão	A data em que o relatório recebeu aprovação final.
Anexo	<p>Se este campo estiver exposto na página, você poderá anexar um arquivo ao relatório auditoria estoque. O campo exibe inicialmente um ícone de um clipe de papel na página de edição do registro:</p>  <p>É possível anexar um arquivo ao relatório de auditoria do estoque clicando no ícone de clipe de papel na página Edição do registro e selecionando o arquivo do qual deseja fazer upload.</p> <p>Depois que for feito o upload do arquivo e o registro tiver sido salvo, o campo Anexo na página Detalhes do registro mostrará o nome e o tamanho do arquivo anexo. Na página Edição do registro, o campo também mostrará o ícone de clipe de papel e um ícone X que pode ser usado para remover o arquivo.</p> <p>Você pode anexar somente um arquivo a cada registro de relatório de auditoria do estoque.</p> <p>Para instruções sobre como anexar arquivos a registro por meio do campo Anexo e informações sobre restrições de tamanho e de tipos de arquivos, consulte Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo (na página 115).</p>
Informações-chave do período do estoque	
Período do estoque	O período do estoque ao qual o relatório de auditoria está associado.
Proprietário	O representante de vendas que executa o relatório de auditoria de estoque e que possui os registros de estoque.
Criado	O usuário, data e hora em que o relatório foi gerado.
Modificado	O usuário, data e marcador de data/hora em que o relatório foi aprovado ou rejeitado.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a relatórios de auditoria de estoque:

- [Relatório de auditoria de estoque](#) (na página 530)
- [Gerenciando relatórios de auditoria de estoque](#) (na página 531)
- [Criando um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque](#) (na página 521)

Amostras de transações

Use as páginas Amostra de transação para criar, atualizar e rastrear transações de amostra e itens da transação associados para amostras.

Transação de amostra é um registro de uma transferência de amostra, um recebimento, uma entrega de amostra ou um ajuste de estoque. O Oracle CRM On Demand atribui a cada registro de transação de amostra um identificador exclusivo para fins de rastreamento. Você cria uma transação de amostra para que todo o movimento de amostras e itens promocionais possa ser informado e reconciliado ao final do período do estoque e uma contagem em execução dos produtos de estoque possa ser mantida durante um período do estoque. Cada transação de amostra representa uma única transação que pode consistir em uma ou mais entradas de item de linha (itens da transação). As transações são associadas ao período do estoque apropriado dependendo da data da transação. Qualquer atividade de entrega de amostra ou de entrega de item promocional gera uma transação com desembolso (transação de entrega de amostra). Transferir o estoque de e para a sede e os representantes de vendas gera dois registros de transação:

- Um para a *transferência externa* para a entidade de envio
- Um para *transferir em* para a entidade que recebe a amostra

Os representantes de vendas ou as sedes podem criar transações de ajuste para contabilizar discrepâncias em estoque devido a perdas, roubos, devoluções ou erros humanos. Quando as transações de amostra tiverem um status Enviado, nenhuma alteração poderá ser feita nas informações da transação. Se for necessária uma alteração, você deverá gerar um novo ajuste de transação.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir rastrear informações de transação de amostra, a guia Amostra de transação poderá ser excluída da configuração.

Trabalhando com a página inicial Amostra de transação

A página inicial Amostra de transação é o ponto de partida para gerenciar transações de amostra.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Amostra de transação. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Antes de começar. Para trabalhar com transações de amostra, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

Criando uma transação de amostra

Você pode criar uma nova transação de amostra clicando no botão Novo na seção Transações de amostra recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos da transação de amostra](#) (consulte "[Campos de transação de amostra](#)" na página 562).

Você pode criar os seguintes tipos de transações de amostra:

- **Transações enviadas.** Para obter mais informações, consulte [Criando uma transferência de amostras](#) (na página 538).
- **Transações de ajuste.** Para obter mais informações, consulte [Ajustando transações de amostra](#) (na página 541).
- **Transações perdidas e encontradas.** Para obter mais informações, consulte [Criando transações de amostra perdidas e encontradas](#) (na página 543).

Você não pode criar os seguintes tipos de transações de amostra porque o Oracle CRM On Demand os gera automaticamente sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante chamadas de vendas:

- **Transações com desembolso.** Você pode exibir transações com desembolso. Se as alterações forem obrigatórias para uma transação com desembolso, você deverá criar uma nova transação de ajuste de estoque. Para obter mais informações, consulte [Exibindo transações com desembolso](#) (na página 543).
- **Transações recebidas.** Os usuários finais devem confirmar o recebimento das amostras. Se um representante de vendas receber uma quantidade de amostras diferente da quantidade enviada, uma transação de ajuste de estoque deverá ser criada para registrar a discrepância. Para obter mais informações, consulte [Confirmando o recebimento do estoque de amostra](#) (na página 527).

Trabalhando com listas de transações de amostra

A seção Lista de transações de amostra mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para transações de amostra.

Lista de transações de amostra	Filtros
Todas as transações de amostra	Todas as transações de amostra para as quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da transação de amostra.
Transações de ajuste	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que sejam do tipo Ajuste de estoque.
Transações com desembolso	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que sejam do tipo Desembolso.
Transações de discrepância	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que tenham um status Processado com discrepâncias.

Lista de transações de amostra	Filtros
Transações perdidas	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que sejam do tipo Ajuste de estoque com um motivo Perdido.
Transações recebidas	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que sejam do tipo Transferir em.
Transações de amostra recém-modificadas	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.
Transações enviadas	Todas as transações de amostra com o seu nome no campo Proprietário que sejam do tipo Transferência externa.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo transações de amostra recentes

A seção Transações de amostra recém-modificadas mostra as transações de amostra com modificações mais recentes. Clique no link Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial Amostra de transação

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Amostra de transação:

- Transações de amostra recém-criadas
- Transações de amostra recém-modificadas
- Minhas transações de amostra recém-criadas
- Minhas transações de amostra recém-modificadas

Para adicionar seções à página inicial Amostra de transação

- 1 Na página inicial Amostra de transação, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Amostra de transação, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a transações de amostra:

- [Transações de amostra](#) (consulte "[Amostras de transações](#)" na página 534)
- [Campos de transação de amostra](#) (na página 562)
- [Gerenciando transações amostra](#) (na página 537)

Gerenciando transações amostra

Para procedimentos passo a passo de gerenciamento de transações de amostra, consulte:

- [Criando uma transferência de amostras](#) (na página 538)
- [Confirmando o recebimento completo de uma transferência de amostras](#) (na página 539)
- [Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras](#) (na página 540)
- [Ajustando transações de amostra](#) (na página 541)
- [Criando transações de amostra perdidas e encontradas](#) (na página 543)
- [Exibindo transações com desembolso](#) (na página 543)
- [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra](#) (na página 544)
- [Corrigindo discrepâncias de contagem física e eletrônica](#) (na página 544)
- [Entregando amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 545)
- [Verificando assinaturas eletrônicas](#) (na página 558)
- [Monitorando atividades de amostra](#) (na página 561)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo](#) (na página 115)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

- [Transações de amostra](#) (consulte "[Amostras de transações](#)" na página 534)

- [Trabalhando com a página inicial Amostra de transação](#) (na página 534)
- [Campos de transação de amostra](#) (na página 562)
- [Campos do item da transação](#) (na página 568)

Criando uma transferência de amostras

Uma *transferência de amostras* é uma transação enviada do tipo Transferência de saída ou Devolução. Você cria uma transferência de amostras sempre que as amostras de produto são trocadas dentro da empresa. Esse procedimento pode ser usado por:

- Um administrador de amostras para enviar remessas a usuários finais no campo
- Usuários finais para trocar amostras entre si
- Usuários finais para devolver amostras à sede

Depois que uma transferência de amostras for enviada no Oracle CRM On Demand, o destinatário receberá uma transferência de amostras do tipo Transferência de entrada. Depois que o destinatário confirmar o recebimento da transação, o Oracle CRM On Demand informará o novo estoque na contagem de estoque e diminuirá os itens de estoque dos registros de estoque do remetente.

Antes de começar. Para criar uma transferência de amostras, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para criar um registro de transferência de saída ou de devolução

- 1 Na página Lista de transações de amostra, clique em Novo.
- 2 Na página Edição da transação de amostra, defina Tipo de transação como Transferência de saída ou Devolução:
 - **Transferência de saída.** Indica que você está transferindo amostras para outro usuário.
 - **Devolução.** Indica que você está devolvendo amostras à sede. As amostras costumam ser devolvidas porque expiraram ou são produtos danificados que devem ser destruídos.
- 3 Defina o status para Em andamento.
- 4 Informe o nome da pessoa que criará a amostra no campo Transferir para.
- 5 Preencha os campos restantes na página Edição da transação de amostra conforme necessário (consulte [Campos de transação de amostra](#) (na página 562) para obter mais informações) e clique em Salvar.
- 6 Adicione pelo menos um item de linha do item da transação, conforme a descrição em [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra](#) (na página 544).
- 7 Adicione ou modifique os livros associados ao registro quando necessário.
- 8 Clique em Enviar.

Se não houver nenhum erro, o status desse novo registro de transferência de saída ou de devolução mudará para Em trânsito, e o Oracle CRM On Demand criará automaticamente um novo registro de transação de destinatário em que o tipo de transação seja Transferência de entrada e o status seja Em trânsito.

Informações do livro associadas à transferência de saída ou à transação de volta são copiadas para o novo destinatário da transação.

O novo registro de transação recebida herda todos os itens de linha do item da transação do registro de transferência de saída ou de transação de devolução.

Confirmando o recebimento completo de uma transferência de amostras

O Oracle CRM On Demand dá suporte à migração eletrônica do estoque de amostra. Para obter mais informações, consulte [Criando uma transferência de amostra](#) (consulte "[Criando uma transferência de amostras](#)" na página 538). As amostras são roteadas para um destinatário que deve confirmar o recebimento das amostras para que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo estoque para o período do estoque ativo do destinatário.

Os usuários finais podem confirmar o recebimento completo de uma transferência de amostras conforme a descrição no procedimento a seguir ou o recebimento parcial conforme a descrição em [Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras](#) (na página 540).

Durante a confirmação do recebimento de uma transferência de amostras, se o usuário final ainda não tiver registros correspondentes ao produto de amostra, ao lote de amostras ou ao período do estoque associado ao estoque de amostra transferido, o Oracle CRM On Demand criará esses registros apropriadamente.

Antes de começar. Para confirmar o recebimento de uma transferência de amostras, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para confirmar o recebimento completo de uma transferência de amostras

- 1 Na página inicial Transação de amostra, clique em Transações recebidas na seção Lista de transações de amostra.
- 2 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir a transação que você deseja confirmar.

A transação aberta deve ser do tipo Transferir em e ter um status Em trânsito.

- 3 Revise os detalhes da transação e, na seção Itens da transação, informe os valores nos campos Quantidade recebida para refletir a quantidade de produtos de amostra recebidos.

O campo Qtde. enviada mostra a quantidade de itens enviados, além de ser um campo somente leitura.

- 4 Clique em Confirmar.

Se não houver nenhuma diferença entre as quantidades recebidas e enviadas, o status de transação mudará para Processado e você terá confirmado o recebimento completo da transferência de amostras.

Se houver uma diferença entre as quantidades recebidas e enviadas, você terá a opção de fechar a transação com uma discrepância ou mantê-la aberta com um status Parcialmente recebido. Para obter mais informações, consulte [Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras](#) (na página 540).

OBSERVAÇÃO: as quantidades de amostras transferidas não aparecem em contagens de estoque de usuários finais até que o recebimento das amostras seja confirmado.

Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras

O Oracle CRM On Demand dá suporte à migração eletrônica do estoque de amostra. Para obter mais informações, consulte [Criando uma transferência de amostra](#) (consulte "[Criando uma transferência de amostras](#)" na página 538). As amostras são roteadas para um destinatário que deve confirmar o recebimento das amostras para que o Oracle CRM On Demand possa transferir o novo estoque para o período do estoque ativo do destinatário.

Os usuários finais podem confirmar o recebimento completo de uma transferência de amostras, conforme a descrição em [Confirmando o recebimento completo de uma transferência de amostras](#) (na página 539), ou de um recebimento parcial de uma transferência de amostras conforme a descrição no procedimento a seguir.

Durante a confirmação do recebimento de uma transferência de amostras, se o usuário final ainda não tiver registros correspondentes ao produto de amostra, ao lote de amostras ou ao período do estoque associado ao estoque de amostra transferido, o Oracle CRM On Demand criará esses registros apropriadamente.

Antes de começar. Para confirmar o recebimento de uma transferência de amostras, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para confirmar o recebimento parcial de uma transferência de amostras

- 1 Na página inicial Transação de amostra, clique em Transações recebidas na seção Lista de transações de amostra.
- 2 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir a transação que você deseja confirmar.

A transação aberta deve ser do tipo Transferir em e ter um status Em trânsito.

- 3 Revise os detalhes da transação e, na seção Itens da transação, informe os valores nos campos Quantidade recebida para refletir a quantidade de produtos de amostra recebidos.

O campo Qtde. enviada mostra a quantidade de itens enviados, além de ser um campo somente leitura.

- 4 Clique em Confirmar.

Se houver alguma diferença entre as quantidades recebida e enviada, uma mensagem de erro aparecerá indicando haver uma diferença nos volumes de transferência.

- 5 Faça o seguinte:

- Clique em OK para fechar a transação com uma discrepância.

Nesse caso, uma transação de discrepância é gerada automaticamente pelo Oracle CRM On Demand com um status Processado com discrepância.

- Clique em Cancelar para deixar a transação aberta com um status Parcialmente recebido.

Se não houver nenhuma diferença entre as quantidades recebidas e enviadas, o status de transação mudará para Processado e você terá confirmado o recebimento completo da transferência de amostras.

OBSERVAÇÃO: as quantidades de transferências de amostras não aparecem em contagens de estoque de usuários finais até que o recebimento das amostras seja confirmado.

Ajustando transações de amostra

Os representantes de vendas devem rastrear o estoque e verificar se cada amostra está contabilizada durante a reconciliação. O recurso de ajuste permite aos administradores de amostras e usuários finais ajustarem contagens de amostras em estoque (transações que já foram processadas). Os motivos mais comuns para ajustar transações de amostra passadas incluem: perdas de produto, roubos de produto, erros na contagem ou erros na entrada dos dados. Você pode adicionar produtos ou ajustar quantidades de qualquer tipo de transação de amostra (transferência, perda, roubo, recebimento, transação de entrega de amostra ou desembolso etc.). Você usa os ajustes para reconciliar a quantidade original do registro do administrador de amostras com a quantidade existente quando o representante de vendas conta o estoque físico.

Você pode ajustar qualquer transação de qualquer tipo que tenha um status de transação Processado. Depois de processar uma transação existente, você não poderá ajustá-la novamente. Você deve criar um novo registro de ajuste de estoque. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- [Ajustando um registro de ajuste de estoque existente](#) (na página 541)
- [Criando um novo registro de ajuste de estoque](#) (na página 542)

Antes de começar. Para criar ajustes (transações de amostra do tipo Ajuste de estoque), a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

Ajustando um registro de ajuste de estoque existente

Você pode ajustar qualquer transação de qualquer tipo que tenha um status de transação Processado. Depois de processar uma transação existente, você não poderá ajustá-la novamente. Você deve criar um novo registro de ajuste. Consulte [Criando um novo registro de ajuste de estoque](#) (na página 542).

Antes de começar. Para ajustar registros de ajuste de estoque existentes, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

Para ajustar um registro de ajuste de estoque existente

- 1 Na página Lista de transações de amostra, abra uma transação do tipo Ajuste de estoque com um status de transação Processado.
- 2 Adicione ou modifique os livros associados ao registro quando necessário.
- 3 Clique em Ajustar.

Esta etapa cria uma nova transação do tipo Ajuste de estoque com um status de transação Em andamento.

Todos os itens da linha de itens da transação serão copiados para o novo registro. As informações do livro associadas à transação original serão copiadas para a nova transação.

- 4 Modifique as informações-chave da transação conforme necessário.

Para obter mais informações sobre os campos na seção desta página, consulte [Campos de transação de amostra](#) (na página 562).

- 5 Modifique os itens da transação conforme necessário.

Por exemplo, você pode modificar a quantidade de um item de linha do item da transação existente, adicionar um novo ou excluir um já existente. Para obter mais informações sobre os campos dessa seção da página, consulte [Campos do item da transação](#) (na página 568).

- 6 Clique em Enviar para enviar o novo registro de transação de ajuste de estoque.

Se não houver nenhum erro, o status do novo registro de transação de estoque mudará para Enviado.

Criando um novo registro de ajuste de estoque

Para resolver discrepâncias entre contagens físicas do estoque e contagens eletrônicas, os usuários finais e os administradores de amostras devem criar e enviar transações de ajuste. Os representantes de vendas e os administradores de amostras registram as alterações feitas nas transações de amostra criando novos registros de transação de amostra do tipo Ajuste de estoque.

Antes de começar. Para criar registros de ajuste de estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

Para criar um novo registro de ajuste de estoque

- 1 Na página Lista de transações de amostra, clique em Novo.
- 2 Na página Edição da transação de amostra, defina o tipo de transação como Ajuste de estoque.
- 3 Informe um motivo no campo Motivo, por exemplo, Amostras perdidas, Amostras encontradas ou Contagem inicial.
- 4 Preencha os campos restantes na página Edição da transação de amostra conforme necessário e, em seguida, clique em Salvar.

Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos de transação de amostra](#) (na página 562).

- 5 Adicione pelo menos um item de linha do item da transação, conforme a descrição em [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra](#) (na página 544).
- 6 Clique em Enviar.

Criando transações de amostra perdidas e encontradas

Os representantes de vendas podem registrar qualquer transação de amostra perdida ou encontrada que percebam no estoque, criando novos registros de transação de amostra perdida e encontrada.

Antes de começar. Para criar com transações de amostra perdidas e encontradas, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

Para criar um novo registro de transação de amostra perdida ou encontrada

- 1 Na página Lista de transações de amostra, clique em Novo.
- 2 Na página Edição da transação de amostra, defina o tipo de transação como Ajuste de estoque.
- 3 Informe um motivo no campo Motivo, por exemplo, Perdido ou Encontrado.
- 4 Preencha os campos restantes na página Edição da transação de amostra conforme necessário e, em seguida, clique em Salvar.
Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos de transação de amostra](#) (na página 562).
- 5 Adicione pelo menos um item de linha Item da transação.
Para obter mais informações, consulte [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra](#) (na página 544).
- 6 Clique em Enviar.

Exibindo transações com desembolso

Os usuários finais não podem criar transações com desembolso (transações de amostra entregue). O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações com desembolso sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante chamadas de vendas.

OBSERVAÇÃO: os usuários finais também não podem criar transações recebidas. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações de transferência de entrada sempre que os representantes de vendas devolvem amostras entregues ou amostras de transferência de saída para a sede ou outro representante de vendas.

Antes de começar. Para exibir transações com desembolso, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para exibir transações com desembolso

- 1 Na página inicial Transação de amostra, clique em Transações com desembolso na seção Lista de transações de amostra.
- 2 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir a transação com desembolso que você deseja exibir.

- 3 Na página Detalhes da transação de amostra exibida, revise as Informações-chave da transação, as Informações-chave sobre o contato e as informações dos itens da transação.

Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos de transação de amostra](#) (na página 562).

Os usuários finais não podem atualizar ou alterar nenhuma informação desta página. Se qualquer modificação ou correção for necessária para uma transação de desembolso, uma nova transação de ajuste de estoque deverá ser criada, consulte [Criando um novo registro de ajuste de estoque](#) (na página 542).

OBSERVAÇÃO: de maneira semelhante, você também pode exibir transações recebidas selecionando a opção apropriada na Lista de transações de amostra.

Adicionando itens da transação a uma transação de amostra

Use a página Edição da transação de amostra para adicionar um item de linha do item da transação a uma transação de amostra ou atualizar os detalhes de um item de linha existente em uma transação de amostra.

Antes de começar. Para adicionar itens da transação a transações de amostra, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para adicionar um item da transação a uma transação de amostra

- 1 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir o registro de transação desejado.
- 2 Na página Detalhes da transação de amostra, clique em Novo na seção Itens da transação.
- 3 Na página Edição do item da transação, preencha os campos obrigatórios. Clique em Salvar.

Para obter mais informações sobre os campos dessa página, consulte [Campos do item da transação](#) (na página 568).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a itens da transação:

- [Itens da transação](#) (na página 566)
- [Gerenciando itens da transação](#) (na página 566)
- [Campos do item da transação](#) (na página 568)

Corrigindo discrepâncias de contagem física e eletrônica

Para corrigir discrepâncias entre contagens físicas do estoque e as contagens eletrônicas do estoque (conforme registrado pelo Oracle CRM On Demand quando as amostras foram transferidas), os administradores de amostras e os usuários finais devem criar e enviar transações de ajuste.

Corrigir as discrepâncias de contagem eletrônica e física também é uma etapa importante no [Processo de reconciliação do estoque](#) (na página 528).

Antes de começar. Para corrigir discrepâncias entre contagens físicas do estoque e eletrônicas do estoque, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e o privilégio Ativar ajuste de amostras.

Os administradores de amostras e os representantes de vendas podem usar uma ou todas as seguintes opções para corrigir discrepâncias entre contagens físicas do estoque e contagens eletrônicas do estoque:

- Criar e enviar uma transação de ajuste de amostra com um ou mais itens de linha. Para obter mais informações, consulte [Criando um novo registro de ajuste de estoque](#) (na página 542).
- Ajuste os registros de item de linha das transações inseridas anteriormente e que ainda não foram enviadas. Para obter mais informações, consulte [Ajustando um registro de ajuste de estoque existente](#) (na página 541).

Entregando amostras durante uma chamada de vendas

Durante uma chamada de vendas, os representantes de vendas pegam amostras de seu estoque e as entregam a médicos, farmacêuticos, clínicas, hospitais e outros contatos apropriados. O representante de vendas deve fazer o seguinte:

- Contar cada amostra entregue.
- Verificar se a amostra é apropriada ao médico ou à sua especialidade.
- Capturar assinaturas autorizadas para concluir a transação.

OBSERVAÇÃO: Apenas produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Item promocional entregue ou Produtos detalhados que atendam às seguintes condições podem ser vinculados a um registro de chamada:

- Os produtos foram alocados ao representante de vendas.
- Os produtos estão presentes no estoque do representante de vendas no caso de amostras e itens promocionais.
- Os produtos estão ativos na data da chamada atual.

Antes de começar. Para entregar amostras, solicitar amostras e distribuir itens promocionais durante uma chamada de vendas, sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para entregar amostras durante uma chamada de vendas

- 1 Em Contatos - Página inicial, abra o contato a quem você deseja entregar amostras.
- 2 Na página Detalhes do contato na seção Chamadas, clique em Nova chamada ou Chamada automática para adicionar um novo item de linha.
 - Quando você clica em Nova chamada, você é levado à página Edição da chamada, na qual deve inserir a maioria das informações manualmente para o registro de nova chamada.

Verifique se você especificou Chamada no campo Tipo. Caso contrário, os seguintes itens relacionados não estarão disponíveis para você: Amostras entregues, Itens promocionais, Produtos detalhados.

- Quando você clica em Chamada automática, é levado à página Detalhes da chamada, na qual os dados do campo a seguir são preenchidos automaticamente para o registro de nova chamada.
 - O campo Status tem um valor de Planejado.
 - O campo Data de término tem um valor igual a Data de início mais 30 minutos.
 - O campo Tipo tem um valor de Chamada.

3 Na página Edição da chamada ou Detalhe da chamada, faça o seguinte:

- a** Para preencher o registro da nova chamada com informações de um modelo Chamada inteligente existente, clique no ícone Pesquisa próximo ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.

- b** Especifique ou atualize as informações.

Para obter mais informações sobre os campos da página Edição de chamada e Detalhes da chamada, consulte [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) aos clientes](#) (consulte "Rastreando visitas (chamadas de vendas) para clientes" na página 147).

4 Salve o registro executando um dos procedimentos a seguir:

- Na página Edição de chamada, clique em Salvar.
- Na página Detalhes da chamada, clique em Salvar como uma chamada inteligente particular ou Salvar como uma chamada inteligente pública.

Para obter mais informações, consulte [Salvando informações detalhadas da chamada como um modelo](#) (na página 556).

5 Em seguida, execute um dos seguintes procedimentos na página Detalhes da chamada, conforme necessário:

- Adicione produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra ou itens de linha do item promocional ao registro de chamada pai.
- Adicione um item de linha do participante ao registro de chamada pai, depois adicione produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra ou itens de linha do item promocional ao registro do participante.

Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte os tópicos a seguir:

- [Adicionando participantes a chamadas](#) (na página 547)
- [Vinculando informações detalhadas do produto a chamadas](#) (na página 549)
- [Vinculando informações de amostras entregues a chamadas](#) (na página 550)
- [Vinculando informações de item promocional a chamadas](#) (consulte "Vinculando informações do item promocional a chamadas" na página 553)
- [Vinculando informações de solicitação de amostra a chamadas](#) (consulte "Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas" na página 555)

6 Quando estiver pronto, clique em Enviar para submeter as informações detalhadas da chamada para processamento.

Para obter informações, consulte [Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque](#).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a entregas de amostras:

- [Gerenciando alocações](#) (na página 572)
- [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 147)
- Definindo o número máximo de vezes que os contatos podem receber amostras
- Autorizando contatos para receber amostras

Adicionando participantes a chamadas

Um *participante* é um indivíduo que está presente em uma determinada ocasião para uma reunião ou chamada telefônica. Uma chamada telefônica pode ter vários participantes, e cada participante individual que participa de uma chamada de conta pode ter diferentes itens exclusivos ou interações específicas que o representante de vendas registrará. A reportagem em um nível de interação individual permite que o representante de vendas registre qual item de amostra ou promocional foi entregue e quais informações de produtos detalhados ou da solicitação de amostra foram registradas para cada interação individual.

Uma *chamada de participante* é uma chamada individual associada a uma chamada de conta pai. Chamadas de participante funcionam como chamadas profissionais, exceto que são vinculadas a chamadas de conta. As chamadas de participante são registros separados com um tipo de chamada de Chamada de participante.

Configurações do perfil de acesso para chamadas de participante

Para acessar e adicionar participantes a uma conta pai, você deve ter as configurações apropriadas nos seus perfis de acesso. A tabela a seguir mostra a configuração do nível de acesso para o tipo de registro de informações relacionadas de Chamada de participante que permite acessar chamadas de participante em uma conta pai. A configuração é obrigatória no perfil de acesso padrão e no perfil de acesso do proprietário. Quando o nível de acesso for configurado para o tipo de registro de informações relacionado à Chamada do participante, as chamadas de participante terão o mesmo comportamento de outras chamadas (chamadas de conta ou de contato) dentro da estrutura da chamada. No entanto, a permissão de nível superior para chamadas de participante é restrita à permissão definida na atividade pai. Para obter mais informações sobre perfis de acesso, consulte Gerenciamento de perfil de acesso e Processo de configuração de perfis de acesso.

Tipo de registro	Tipo de registro de informações relacionadas	Nível de acesso
Atividade	Chamadas de participante	Exibir

OBSERVAÇÃO: as chamadas de participante são netas da conta e filhas da Chamada de conta (que é um tipo de Atividade). Como um resultado, o acesso às chamadas de participante deve ser configurado na seção de informações relacionadas do tipo de registro de Atividade.

O procedimento a seguir descreve como adicionar um participante a uma chamada.

Para adicionar um participante a uma chamada

- 1 Vá para a Página inicial de contas e selecione a conta desejada.

Para obter informações sobre como selecionar registros, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Detalhes da conta, role até a seção Chamadas e abra o registro da chamada de conta ao qual você deseja adicionar um participante.

- 3 Na página Detalhes da chamada, clique em Nova chamada na seção Participantes.

OBSERVAÇÃO: se a seção Participantes não estiver visível na sua página Detalhes, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Participantes à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 4 Na página Detalhes do participante, faça o seguinte:

- a Para preencher o registro da nova chamada com informações de um modelo Chamada inteligente existente, clique no ícone Pesquisa próximo ao campo Chamada inteligente e selecione a chamada inteligente.

- b Especifique ou atualize as informações conforme necessário. No entanto, observe o seguinte:

- O valor do campo Tipo de chamada, que é somente leitura, é Chamada de participante por padrão.
- As informações da conta são preenchidas a partir da chamada da conta.
- As informações do endereço são preenchidas a partir da chamada da conta.
- Você deve usar o campo Contato principal para selecionar o contato que está participando da chamada de conta.

Para obter mais informações sobre os campos desta página, consulte [Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (na página 147).

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line. Os campos personalizados definidos pelo administrador da empresa são salvos no modelo Chamada Inteligente.

- 5 Clique em Salvar para gravar o registro do participante.

- 6 Na página Detalhes do participante, especifique informações de produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra e de item promocional para esse registro de participante conforme mostrado nos tópicos a seguir:

- [Vinculando informações detalhadas do produto a chamadas](#) (na página 549)
- [Vinculando informações de amostras entregues a chamadas](#) (na página 550)
- [Vinculando informações de itens promocionais a chamadas](#) (consulte "[Vinculando informações do item promocional a chamadas](#)" na página 553)

- [Vinculando informações de solicitação de amostra a chamadas](#) (consulte "[Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas](#)" na página 555)

7 Quando concluir, clique em Voltar aos detalhes da chamada.

A seção Participantes lista o participante recém-adicionado.

8 Quando estiver pronto, clique em Enviar para submeter as informações detalhadas da chamada para processamento.

Para obter mais informações, consulte [Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque](#).

Vinculando informações detalhadas do produto a chamadas

Você pode vincular informações de produtos detalhados a chamadas de uma das seguintes maneiras:

- Adicionando informações de produtos detalhados a uma chamada pai
- Adicionando participantes à chamada pai e depois adicionando as informações de produtos detalhados para cada registro de participante individual

Adicione participantes a uma chamada de conta pai para que os produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra e informações do item promocional possam ser rastreados para cada indivíduo que participa da reunião.

O procedimento a seguir descreve como vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada.

Para vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada

1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do participante, role até a seção Produtos disponíveis para detalhamento ou Produtos detalhados.

Para acessar a página Detalhes do participante, vá para a seção Participantes na página Detalhes da chamada e abra o registro do participante que você deseja.

OBSERVAÇÃO: se a seção que você deseja não estiver visível em sua página, então clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção à apresentação da página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, então entre em contato com o administrador da empresa.

a Na seção Produtos disponíveis para detalhamento, especifique as informações obrigatórias nos campos Indicação, Prioridade (opcional) e Problemas (opcional).

Somente produtos do tipo de categoria Produtos detalhados, que foram alocados para o representante de vendas e estão ativos na data atual, ficam visíveis na lista de produtos disponíveis a serem vinculados ao registro de chamada.

b Na seção Produtos detalhados, clique em Novo e especifique as informações necessárias na página Produto detalhado - Edição.

OBSERVAÇÃO: os campos de Produtos detalhados substituem o novo registro quando você cria um novo registro de chamada com base em um modelo de chamada inteligente.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre o produto detalhado	
Categoria do produto	<p>(Somente exibição) A categoria do produto que o administrador da empresa define. Por exemplo, ela pode ser a seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Amostras entregues ■ Item promocional entregue ■ Produtos detalhados
Produto	<p>(Obrigatório) O nome do produto (por exemplo, um dispositivo médico), discutido com ou demonstrado para o cliente. Selecione o item usando o seletor Pesquisa. Para obter mais informações sobre como configurar produtos, consulte Configurando produtos da empresa e Campos do produto (consulte "Campos de produto" na página 569).</p> <p>OBSERVAÇÃO: Apenas produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Item promocional entregue ou Produtos detalhados que atendam às seguintes condições podem ser vinculados a um registro de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Os produtos foram alocados ao representante de vendas. ■ Os produtos estão presentes no estoque do representante de vendas no caso de amostras e itens promocionais. ■ Os produtos estão ativos na data da chamada atual.
Prioridade	Campo opcional para uso do cliente.
Indicação	(Obrigatório) A condição para a qual o produto é indicado. Alguns exemplos são: Alergia, Asma, Arritmia, Insuficiência cardíaca, e assim por diante. Use a lista drop-down para selecionar uma indicação.
Problemas	Este campo é opcional para uso do cliente. Alguns exemplos incluem: Efeitos colaterais, Eficácia, Custo versus genéricos, Preço, e assim por diante. Use a lista drop-down para selecionar uma questão.

- 1 Salve o registro.
- 2 Repita as etapas 1 a 3 para adicionar mais itens de linha detalhados do produto ao registro de chamada.
- 3 Quando estiver pronto, clique em Enviar para submeter as informações detalhadas da chamada para processamento.

Para obter informações, consulte [Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque](#).

Vinculando informações de amostras entregues a chamadas

Você pode vincular informações de amostras entregues a chamadas de uma das seguintes maneiras:

- Adicionando informações de amostras entregues a uma chamada pai

- Adicionando participantes à chamada pai e depois adicionando as informações de amostras entregues para cada registro de participante individual

Adicione participantes a uma chamada de conta pai para que os produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra e informações do item promocional possam ser rastreados para cada indivíduo que participa da reunião.

O procedimento a seguir descreve como vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada.

Antes de começar. Para entregar amostras durante uma chamada de vendas, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do participante, role até a seção Amostras disponíveis para entrega ou Amostras entregues.

Para acessar a página Detalhes do participante, vá para a seção Participantes na página Detalhes da chamada e abra o registro do participante que você deseja.

OBSERVAÇÃO: se a seção que você deseja não estiver visível em sua página, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção à apresentação da página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- a Na seção Amostras disponíveis para entrega, especifique as informações obrigatórias no campo Quantidade.

Somente produtos do tipo de categoria Amostras entregues, que foram alocados e estão presentes no estoque do representante de vendas, ficam visíveis na lista de amostras disponíveis a serem vinculadas ao registro de chamada.

- b Na seção Amostras entregues, clique em Novo e especifique as informações obrigatórias na página Amostras entregues - Edição.

OBSERVAÇÃO: os campos de amostras entregues substituem o novo registro quando você cria um novo registro de chamada com base em um modelo de chamada inteligente, exceto o Número do lote.

A tabela a seguir descreve alguns campos.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre a amostra entregue	
Categoria do produto	(Somente exibição) A categoria do produto que o administrador do produto definiu na empresa. Por exemplo, ela pode ser a seguinte: <ul style="list-style-type: none"> ■ Amostras entregues ■ Item promocional entregue ■ Produtos detalhados
Produto	(Obrigatório) O nome da amostra do produto (por exemplo, um novo medicamento no mercado) entregue ao contato. Selecione o item usando o seletor Pesquisa. Para obter mais informações sobre

Campo	Descrição
	<p>como configurar produtos, consulte Configurando produtos da empresa e Campos do produto (consulte "Campos de produto" na página 569).</p> <p>OBSERVAÇÃO: Apenas produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Item promocional entregue ou Produtos detalhados que atendam às seguintes condições podem ser vinculados a um registro de amostra chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> Os produtos foram alocados ao representante de vendas. Os produtos estão presentes no estoque do representante de vendas no caso de amostras e itens promocionais. Os produtos estão ativos na data da chamada atual.
Nº do lote	<p>O número do lote do produto da amostra selecionado.</p> <p>OBSERVAÇÃO: este campo só é relevante em caso de uso dos números de lote para rastrear amostras no estoque. Durante a adição ou a atualização de um registro de entrega da amostra, apenas os lotes de amostra que tenham a caixa de seleção Estoque por lote marcada podem ser inseridos nesse campo. Para obter mais informações, consulte Lotes de amostra (na página 575) e Campos do lote de amostra (consulte "Campos de lote de amostra" na página 578).</p>
Quantidade	<p>O número de itens de amostra entregues ao contato. A quantidade deve ser um número de 1 a 999. Uma mensagem de advertência será exibida se você fizer um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> Informe um valor que exceda o valor do campo Máx. por chamada. Informe um valor que exceda ou esteja dentro de 10% da quantidade máxima do produto permitida para entrega a um contato dentro do período de alocação.
Máx. por chamada	(Somente exibição) A quantidade máxima do produto permitida para entrega em uma chamada.
Máx. por alocação	(Somente exibição) A quantidade máxima do produto permitida para entrega dentro do período de alocação.
Soma calculada de alocação de quantidade	(Somente exibição) A quantidade total do produto entregue até o momento durante o período de alocação.

1 Salve o registro.

Desde que todas as condições a seguir sejam atendidas quando você clicar em Salvar, o Oracle CRM On Demand gera uma transação de desembolso com um item de linha para cada amostra entregue para a chamada e envia a transação de desembolso para atualizar o estoque de amostra. Se a transação com desembolso for concluída com êxito, o Oracle CRM On Demand alterará o status da chamada para Enviada.

- Todas as amostras existem no estoque de amostra para o período indicado pela data e hora da chamada.
- O período no qual as amostras são registradas não é reconciliado. Uma mensagem de erro aparecerá se ele for um período reconciliado.
- Um número de lote válido é especificado para amostras entregues rastreadas por números do lote.

- O valor da quantidade informado não é maior que a quantidade máxima permitida de entrega para uma chamada.
 - A quantidade máxima permitida para entrega durante o período de alocação não é excedida quando você informa o valor da quantidade.
- 2 Repita as etapas 1 a 3 para adicionar mais itens de linha entregues de amostra ao registro da chamada.
 - 3 Quando estiver pronto, clique em Enviar para submeter as informações detalhadas da chamada para processamento.
- Para obter informações, consulte [Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque](#).

Vinculando informações do item promocional a chamadas

Você pode vincular informações do item promocional a chamadas de uma das seguintes maneiras:

- Adicionando informações de item promocional a uma chamada pai
- Adicionando participantes a uma chamada pai e depois adicionando as informações do item promocional para cada registro de participante individual

Adicione participantes a uma chamada de conta pai para que os produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra e informações do item promocional possam ser rastreados para cada indivíduo que participa da reunião.

O procedimento a seguir descreve como vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada.

Antes de começar. Para entregar itens promocionais durante uma chamada de vendas, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do participante, role até a seção Itens promocionais disponíveis para entrega ou Itens promocionais.

Para acessar a página Detalhes do participante, vá para a seção Participantes na página Detalhes da chamada e abra o registro do participante que você deseja.

OBSERVAÇÃO: se a seção que você deseja não estiver visível em sua página, então clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção à apresentação da página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, então entre em contato com o administrador da empresa.

- a Na seção Itens promocionais disponíveis para entrega, especifique as informações obrigatórias no campo Quantidade.

Somente produtos do tipo de categoria Itens promocionais entregues, que foram alocados e estão presentes no estoque do representante de vendas, ficam visíveis na lista de itens promocionais disponíveis a serem vinculados ao registro de chamada.

- b** Na seção Itens promocionais, clique em Novo e especifique as informações necessárias na página Edição de item promocional entregue.

OBSERVAÇÃO: os campos do Item promocional são copiados para o novo registro quando você cria um registro de nova chamada com base em um modelo de chamada inteligente.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre os itens promocionais entregues	
Produto	<p>(Obrigatório) O nome do item promocional (por exemplo, uma caneta ou uma bola de golfe) ou do item educacional (por exemplo, um documento técnico ou um manual), entregue ao contato. Selecione o item usando o seletor Pesquisa. Para obter mais informações sobre como configurar produtos, consulte Configurando produtos da empresa e Campos do produto (consulte "Campos de produto" na página 569).</p> <p>OBSERVAÇÃO: Apenas produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Item promocional entregue ou Produtos detalhados que atendam às seguintes condições podem ser vinculados a um registro de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Os produtos foram alocados ao representante de vendas. ■ Os produtos estão presentes no estoque do representante de vendas no caso de amostras e itens promocionais. ■ Os produtos estão ativos na data da chamada atual.
Categoria do produto	<p>(Somente exibição) A categoria do produto que o administrador da empresa define. Por exemplo, ela pode ser a seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Amostras entregues ■ Item promocional entregue ■ Produtos detalhados
Data da chamada	(Somente exibição) A data da chamada do cliente.
Quantidade	<p>O número de itens promocionais ou educacionais entregues ao contato. A quantidade deve ser um número de 1 a 9.998. Uma mensagem de advertência será exibida se você fizer um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Informe um valor que exceda o valor do campo Máx. por chamada. ■ Informe um valor que exceda ou esteja dentro de 10% da quantidade máxima do produto permitida para entrega a um contato dentro do período de alocação.
Máx. por alocação	(Somente exibição) A quantidade máxima de itens promocionais permitida para entrega durante o período de alocação.
Máx. por chamada	(Somente exibição) A quantidade máxima de itens promocionais permitida para entrega em uma chamada.
Soma calculada de alocação de quantidade	(Somente exibição) A quantidade total de itens promocionais entregues até o momento durante o período de alocação.

- 1** Salve o registro.

Desde que todas as condições a seguir sejam atendidas quando você clicar em Salvar, então o Oracle CRM On Demand gerará uma transação de desembolso com um item de linha para cada item promocional de amostra entregue para a chamada e enviará a transação de desembolso para atualizar o estoque de amostra. Se a transação com desembolso for concluída com êxito, o Oracle CRM On Demand alterará o status da chamada para Enviada.

- Todos os itens promocionais de amostra existem no estoque de amostra para o período indicado pela data e hora da chamada.
 - O período no qual os itens promocionais de amostra são registrados não é reconciliado. Uma mensagem de erro aparecerá se ele for um período reconciliado.
 - Um número de lote válido é especificado para os itens promocionais da amostra entregue rastreados por números do lote.
 - O valor da quantidade informado não é maior que a quantidade máxima permitida de entrega para uma chamada.
 - A quantidade máxima permitida para entrega durante o período de alocação não é excedida quando você informa o valor da quantidade.
- 2 Repita as etapas 1 a 3 para adicionar mais itens de linha do item promocional ao registro da chamada.
 - 3 Quando estiver pronto, clique em Enviar para submeter as informações detalhadas da chamada para processamento.

Para obter informações, consulte [Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque](#).

Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas

Você pode vincular informações da solicitação de amostra a chamadas de uma das seguintes maneiras:

- Adicionando informações da solicitação de amostra a uma chamada pai
- Adicionando participantes a uma chamada pai e depois adicionando as informações da solicitação de amostra para cada registro de participante individual

Adicione participantes a uma chamada de conta pai para que os produtos detalhados, amostras entregues, solicitação de amostra e informações do item promocional possam ser rastreados para cada indivíduo que participa da reunião.

OBSERVAÇÃO: você também pode usar as páginas [Ordem](#) para criar e atualizar itens de ordem de produtos. Se você personalizar a página [Detalhes da ordem](#) adicionando um novo campo, então o novo campo também estará disponível na página [Solicitação de amostra](#). Para obter mais informações sobre os itens da ordem, consulte [Criando um item da ordem para produtos](#) (consulte "[Criando um item de ordem para produtos](#)" na página 604).

O procedimento a seguir descreve como vincular informações da solicitação de amostra a um registro de chamada.

Antes de começar. Para solicitar amostras durante uma chamada de vendas, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para vincular informações da solicitação de amostra a um registro de chamada

- 1 Na página Detalhes da chamada ou Detalhes do participante, clique em Novo na seção Solicitação de amostra.

Para acessar a página Detalhes do participante, vá para a seção Participantes na página Detalhes da chamada e abra o registro do participante que você deseja.

OBSERVAÇÃO: se a seção que você deseja não estiver visível em sua página, clique no link Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção à apresentação da página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 2 Na página Solicitação de amostra - Edição, especifique as informações necessárias para a solicitação de amostra.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Produto	<p>(Obrigatório) O nome do produto. Marque a caixa de seleção ao lado de cada produto que você deseja solicitar. Para obter mais informações sobre como configurar produtos, consulte Configurando produtos da empresa e Campos do produto (consulte "Campos de produto" na página 569).</p> <p>OBSERVAÇÃO: Apenas produtos do tipo de categoria Amostras entregues, Item promocional entregue ou Produtos detalhados que atendam às seguintes condições podem ser vinculados a um registro de chamada:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Os produtos foram alocados ao representante de vendas. ■ Os produtos estão presentes no estoque do representante de vendas no caso de amostras e itens promocionais. ■ Os produtos estão ativos na data da chamada atual.
Categoria do produto	<p>(Somente exibição) A categoria do produto, conforme a definição do administrador do produto na empresa. Por exemplo, pode ser um dos seguintes: Amostras entregues, Item promocional entregue ou Produtos detalhados.</p>
Quantidade	<p>O número de itens de amostra que foram solicitados. A quantidade deve ser um número de 1 a 9.998.</p>

- 1 Salve o registro.
- 2 Repita as etapas 1 a 4 para adicionar mais itens de linha da solicitação de amostra ao registro de chamada.
- 3 Quando estiver pronto, clique em Enviar para submeter as informações detalhadas da chamada para processamento.

Para obter mais informações, consulte [Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque](#).

Salvando informações detalhadas da chamada como um modelo

O procedimento a seguir descreve como salvar informações detalhadas da chamada como um modelo.

Para salvar as informações detalhadas da chamada como um modelo

- Na página Detalhes da chamada, clique no botão apropriado:
 - **Salvar como chamada inteligente privada.** Restringe o uso do modelo somente a você.
 - **Salvar como chamada inteligente pública.** Adiciona o modelo à lista para que outras pessoas usem.

OBSERVAÇÃO: sempre que você clica no botão, o registro é salvo como uma chamada inteligente à parte. O Oracle CRM On Demand permanece aberto nesta página.

Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque

O procedimento a seguir descreve como enviar informações detalhadas da chamada para rastreamento de estoque.

Para enviar as informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque

- Quando todas as informações forem especificadas e salvas na página Detalhes da chamada, clique em Enviar para submeter as informações detalhadas da chamada para processamento.

Quando você clica em Enviar, uma transação com desembolso é criada, registrando as amostras ou itens promocionais que foram entregues, e o seguinte acontece:

- O status da chamada de conta é alterado para Enviada.
- O estoque de amostra do representante de vendas é diminuído de acordo com os itens promocionais e amostras entregues na chamada.

OBSERVAÇÃO: as ordens de solicitação de amostra não afetam o estoque de amostra.

- As ordens de solicitação de amostra são enviadas.
- A chamada de conta é fechada.
- Você só pode exibir os detalhes da chamada de conta.

Sobre assinaturas eletrônicas

O Oracle CRM On Demand pode armazenar dados de assinatura com segurança em qualquer formato para amostras entregues. As imagens de assinatura são armazenadas no Oracle CRM On Demand usando-se formatos de imagem padrão. A imagem de assinatura é uma série de coordenadas x e y ou de strings, que podem ser armazenadas no banco de dados do Oracle CRM On Demand.

Cada atividade de chamada gravada para amostras entregues durante uma chamada de vendas deve ter uma imagem de assinatura associada. É de responsabilidade do representante de vendas que entrega as amostras obter uma assinatura eletrônica da pessoa (ou empresa) que recebe as amostras. A assinatura pode ser registrada em papel ou por um aplicativo externo (como um handheld celular) e, em seguida, carregada no Oracle CRM On Demand por meio da interface dos serviços Web. O representante de vendas deverá capturar a

assinatura quando as amostras forem entregues. O representante de vendas não pode entregar as amostras sem registrar uma assinatura autorizada.

Os administradores e os usuários autorizados podem exibir imagens de assinatura de amostra na página Detalhes da assinatura, mas não podem criar, atualizar ou excluí-las. A página Detalhes da assinatura lista as quatro assinaturas capturadas mais recentemente para as amostras entregues. Os administradores de amostra devem verificar regularmente as imagens de assinatura na página Detalhes da assinatura para assegurar que as assinaturas coletadas de cada contato sejam consistentes.

OBSERVAÇÃO: o acesso à imagem da assinatura de amostra é controlado para que apenas as funções designadas possam acessar e exibir imagens de assinatura da amostra. Apenas aquelas funções com autorização para receber amostras e que possuem o privilégio Ativar operações de amostra básicas poderão acessar e exibir imagens de assinatura.

Verificando assinaturas eletrônicas

Use o seguinte procedimento para verificar a assinatura associada a uma atividade da chamada para obter amostras entregues. Esse procedimento pressupõe que o tipo de registro Assinatura seja exposto como um item relacionado na página de Detalhes da chamada. Para obter mais informações sobre como expor informações sobre o item relacionado, consulte Personalizando apresentações de itens relacionados.

O acesso à imagem da assinatura de amostra real é controlado para que apenas as funções designadas possam acessar e exibir imagens de assinatura da amostra. Apenas funções com autorização para receber amostras poderão acessar e exibir imagens de assinatura. Para obter mais informações, consulte Autorizando contatos para receber amostras.

Para obter mais informações sobre assinaturas, consulte [Sobre assinaturas eletrônicas](#) (na página 557).

Antes de começar. Para verificar as assinaturas eletrônicas, sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas e você deve ter autorização para receber amostras.


Para verificar assinaturas de amostra

- 1 Em Contatos - Página inicial, abra o contato desejado.
- 2 Na página Detalhes do contato na seção Chamadas, faça drill-down no campo Assunto para abrir o registro da atividade de chamada desejado.
- 3 Na página Detalhes da chamada na seção Assinatura, faça drill-down no Campo do cargo para abrir o registro da assinatura de amostra que você deseja exibir.

OBSERVAÇÃO: você não pode editar um registro de assinatura existente ou criar um novo registro de assinatura.

- 4 Na página Detalhes da assinatura, você pode fazer o seguinte:
 - Reveja os detalhes da assinatura.
 - Edite o registro de assinatura anexando um arquivo ou removendo um arquivo do registro. Para obter mais informações, consulte o campo Anexo na tabela a seguir.
 - Recupere e exiba qualquer arquivo de anexo que foi associado ao registro de assinatura. Para obter mais informações, consulte o campo Anexo na tabela a seguir.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns dos campos na página Detalhes da assinatura.

Campo	Descrição
Cabeçalho da assinatura	<p>O campo Cabeçalho da assinatura exibe as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Sobrenome do contato. O sobrenome do destinatário das amostras. ■ Nome do contato. O nome do destinatário das amostras. ■ Data da assinatura. A data em que as amostras foram entregues e a data na qual a assinatura autorizada foi capturada. ■ Endereço. O endereço do destinatário que recebe as amostras. ■ Nome e sobrenome do representante comercial. O nome e o sobrenome do representante de vendas que entregou as amostras.
Texto da isenção de responsabilidade	<p>O campo Texto da isenção de responsabilidade exibe o texto da isenção de responsabilidade associado às amostras entregues. Você não pode acessar ou editá-lo.</p>
Controle de assinatura	<p>Clique neste botão para acessar a imagem da assinatura, que mostra as seguintes informações:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ID do sistema de assinatura da amostra. O identificador exclusivo associado à assinatura de amostra. ■ ID da Atividade. O identificador exclusivo do registro da atividade de chamada ao qual a assinatura de amostra está associada. ■ Data da chamada. A data em que as amostras foram entregues e a data na qual a assinatura autorizada foi capturada. ■ Texto da isenção de responsabilidade. O texto da isenção de responsabilidade associado às amostras entregues. <p>OBSERVAÇÃO: a sua função de usuário deve incluir o privilégio Assinatura para abrir e exibir a assinatura capturada quando as amostras foram entregues. Se você não recebeu o privilégio Assinatura, o botão Controle de assinatura permanecerá desativado.</p>
Anexo	<p>Se este campo estiver exibido na página, você poderá anexar um arquivo ao registro da transação de amostra. O campo exibe inicialmente um ícone de um clipe de papel na página de edição do registro:</p>  <p>Para anexar um arquivo ao registro da transação de amostra, clique no ícone de clipe de papel na página de edição do registro e selecione o arquivo cujo upload deseja fazer.</p> <p>Depois que for feito o upload do arquivo e o registro tiver sido salvo, o campo Anexo na página Detalhes do registro mostrará o nome e o tamanho do arquivo anexo. Na página Edição do registro, o campo também mostrará o ícone de clipe de papel e um ícone X que pode ser usado para remover o arquivo. Para obter informações sobre como anexar arquivos a registro usando</p>

Campo	Descrição
	o campo Anexo e informações sobre restrições de tamanho e de tipos de arquivos, consulte Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo (na página 115).

Sobre o relacionamento entre transações de amostra e o estoque de amostra

A tabela a seguir mostra o relacionamento entre transações de amostra, tipos de transação e o tipo sobre o estoque de amostra para representantes de vendas.

OBSERVAÇÃO: transferência de saída e ajuste do estoque (amostras perdidas e encontradas) são transações geradas pelo usuário. O Oracle CRM On Demand gera os tipos de transação Desembolso e Transferência de entrada.

Registro de transação de amostra	Descrição	Tipo de transação	Impacto do estoque
Transação com desembolso	Transações em que o representante de vendas envia e entrega amostras. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações com desembolso sempre que os representantes de vendas entregam amostras durante chamadas de vendas. Para obter mais informações, consulte Exibindo transações com desembolso (na página 543).	Desembolso	Transações de amostras com desembolso são subtraídas do estoque de amostra de um representante de vendas.
Transação recebida	Transações em que o representante de vendas recebe amostras. Os usuários devem confirmar o recebimento das amostras. Para obter mais informações, consulte Confirmando o recebimento do estoque de amostra (na página 527).	Transferência de entrada	Transações de amostras com transferência de entrada são adicionadas ao estoque de amostra de um representante de vendas.
Transação enviada	Transações em que o representante de vendas transfere amostras para outro usuário ou devolve amostras não usadas para a matriz. Para obter mais informações, consulte Criando uma transferência de amostras (na página 538).	Transferência de saída (ou devolução)	Transações de amostras com transferência de saída são subtraídas do estoque de amostra de um representante de vendas.
Transação de ajuste	Transações criadas pelo representante de vendas para reconciliar discrepâncias entre as contagens físicas de amostras e registros no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte Ajustando transações de amostra (na página 541).	Ajuste do estoque	Transações de amostras com ajuste de estoque são adicionadas ao estoque de um representante de vendas conforme necessário. Transações de amostras com ajuste de estoque e com um tipo de amostra Encontrado são adicionadas ao estoque de amostra de um representante de vendas.

Registro de transação de amostra	Descrição	Tipo de transação	Impacto do estoque
			vendas. Nesse caso, a Quantidade para o item é criado como um número negativo.
Transação perdida	Transações criadas pelo representante de vendas para registrar amostras que foram perdidas. Transações de amostras perdidas são enviadas como ajustes. Para obter mais informações, consulte Criando transações de amostra perdidas e encontradas (na página 543).	Ajuste do estoque, com um motivo Encontrado	Transações de amostra de estoque e com um motivo Perdido são subtraídas da amostra de um representante. Nesse caso, o valor para o item da transação é um número negativo.

Monitorando atividades de amostra

O administrador de amostras é responsável pelo estoque de amostras da empresa e por garantir que ele atenda às regras e aos regulamentos.

Antes de começar. Para monitorar atividades de amostra, a função de usuário deve ter responsabilidades administrativas atribuídas e incluir os seguintes privilégios:

- Ativar operações de amostras básicas
- Ativar ajuste de amostras

Para monitorar atividades de amostras, clique na lista que você deseja monitorar na seção Lista de transações de amostra na página inicial Transação de amostra. A tabela a seguir descreve a finalidade de cada lista.

Lista de transações de amostra	Filtros
Transações com desembolso	Mostra todas as amostras enviadas e entregues. Monitorar essa lista permite ao administrador de amostras revisar todas as amostras entregues.
Transações enviadas	Mostra todas as amostras enviadas e transferidas. Monitorar essa lista permite ao administrador de amostras revisar todas as amostras devolvidas ou envios transferidos entre usuários finais.
Transações recebidas	Mostra todas as amostras enviadas e recebidas. Monitorar essa lista permite ao administrador de amostras revisar os envios recebidos entre usuários finais.
Transações de ajuste	Mostra todas as transações de ajuste enviadas. Monitorar essa lista permite ao administrador de amostras revisar todos os tipos de transações de ajuste enviados por usuários finais e administradores de amostras para

Lista de transações de amostra	Filtros
	reconciliar discrepâncias entre contagens físicas e registros no Oracle CRM On Demand.
Transações perdidas	Mostra todas as amostras de lote enviadas como ajustes. Monitorar essa lista permite ao administrador revisar todas as amostras perdidas.

Para obter informações sobre como ver ou criar essas listas, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 81) e [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo.

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Campos de transação de amostra

Use a página Edição da transação de amostra para adicionar uma transação de amostra ou atualizar detalhes de uma transação de amostra existente com um status Em andamento. A página Edição da transação de amostra mostra o conjunto completo de campos de uma transação de amostra.

DICA: você também pode editar transações de amostra na página Lista de transações de amostra e na página Detalhes da transação de amostra. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).


OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos de transação de amostra. Dependendo do tipo de transação de amostra aberto (Transferência de entrada, Transferência de saída, Ajuste de estoque, Desembolso, Amostras perdidas), todos esses campos podem não ser aplicáveis.

Campo	Descrição
Principais informações da transação	
Nome	O identificador exclusivo da transação de amostra (gerado pelo sistema).

Campo	Descrição
Data	<p>A data da transação de amostra.</p> <p>Quando você informar uma data que esteja dentro de um período de estoque ativo, os campos Período do estoque: Data de início e Período do estoque: Data de término serão preenchidos automaticamente. Uma mensagem de erro será exibida se você informar uma data que não esteja dentro de nenhum período de estoque ou uma data posterior à data do sistema atual.</p> <p>As transações de amostra não podem ser criadas para períodos reconciliados. Uma mensagem de erro será exibida se você informar uma data que esteja dentro de um período reconciliado ou inativo.</p>
Tipo	<p>O tipo de transação de amostra pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Transferência externa ■ Ajuste do estoque ■ Amostras perdidas ■ Solicitação de amostra ■ Desembolso ■ Transferência de entrada <p>Transferência de saída, Ajuste do estoque, Amostras perdidas e Solicitação de amostra são transações geradas pelo usuário; Desembolso e Transferência de entrada são transações geradas pelo sistema.</p> <p>OBSERVAÇÃO: é fundamental que você não personalize ou altere a ordem da lista de opções de Tipo da configuração de campos da transação de amostra porque a funcionalidade da lista de opções em cascata pode ser afetada.</p>
Status	<p>O status da transação de amostra pode ser um dos seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Em andamento ■ Enviado ■ Processado com discrepâncias ■ Em trânsito ■ Processado ■ Ajustado
Data de entrega esperada	A data que a amostra deve ser entregue.
Nº de rastreamento	Um número exclusivo que você e o cliente podem usar para rastrear a entrega da amostra.
Nº de pacotes enviados	O número de pacotes incluídos na amostra.

Campo	Descrição
Transferir para	<p>A pessoa para quem uma transação de transferência de saída é registrada. Essa pessoa recebe a amostra e deve confirmar o recebimento dela.</p> <p>Durante a criação de uma transação de transferência de saída, este é um campo obrigatório.</p>
Transferência de	A pessoa que está transferindo as amostras (ou seja, a pessoa que cria a transação de transferência de saída).
Período de estoque: Data de início	<p>A data de início do período de estoque associado à transação de amostra. Este é um campo somente leitura, só preenchido automaticamente quando a data informada no campo Data fica dentro de um período do estoque ativo.</p> <p>O período de estoque restringe os produtos e os números de lote de amostra disponíveis para seleção durante a adição de itens de linha Item da transação. Isso também garante que, para o período de estoque selecionado, apenas produtos e números de lote de amostra válidos estejam disponíveis para seleção.</p>
Período de estoque: Data de término	<p>A data de término do período de estoque associado à transação de amostra. Este é um campo somente leitura, só preenchido automaticamente quando a data informada no campo Data fica dentro de um período do estoque inativo.</p> <p>O período de estoque restringe os produtos e os números de lote de amostra disponíveis para seleção durante a adição de itens de linha Item da transação. Isso também garante que, para o período de estoque selecionado, apenas produtos e números de lote de amostra válidos estejam disponíveis para seleção.</p>
Motivo do ajuste	<p>O motivo da criação ou do ajuste da transação de amostra. Os códigos do motivo incluem os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Perdido ■ Encontrado ■ Roubo ■ Erro humano ■ Contagem inicial ■ Solicitação
Comentários	O usuário pode especificar informações adicionais sobre a transação de amostra neste campo.

Campo	Descrição
Anexo	<p>Se este campo estiver exposto na página, você poderá anexar um arquivo ao registro da transação de amostra. O campo exibe inicialmente um ícone de um clipe de papel na página de edição do registro:</p>  <p>Para anexar um arquivo ao registro da transação de amostra, clique no ícone de clipe de papel na página de edição do registro e selecione o arquivo cujo upload deseja fazer.</p> <p>Depois que for feito o upload do arquivo e o registro tiver sido salvo, o campo Anexo na página Detalhes do registro mostrará o nome e o tamanho do arquivo anexo. Na página Edição do registro, o campo também mostrará o ícone de clipe de papel e um ícone X que pode ser usado para remover o arquivo.</p> <p>Você pode anexar somente um arquivo a cada registro de transação de amostra.</p> <p>Para instruções sobre como anexar arquivos a registro por meio do campo Anexo e informações sobre restrições de tamanho e de tipos de arquivos, consulte Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo (na página 115).</p>

Principais informações do contato

OBSERVAÇÃO: estas informações somente leitura são preenchidas apenas para transações com desembolso. O Oracle CRM On Demand gera automaticamente transações com desembolso quando os representantes de vendas entregam ou desembolsam amostras durante uma chamada de vendas. Para obter mais informações, consulte [Entregando amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 545) e [Exibindo transações com desembolso](#) (na página 543).

Contato	O nome completo do médico ou do contato no hospital para quem o desembolso foi feito.
Nome do contato	O nome do contato para quem o desembolso foi feito.
Sobrenome do contato	O sobrenome do contato para quem o desembolso foi feito.
Tipo de contato	O tipo de contato.
Conta do contato	A conta associada a este contato.
E-mail do contato	O endereço de e-mail do contato.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a transações de amostra:

- [Amostras de transações](#) (na página 534)
- [Trabalhando com a página inicial Transação de amostra](#) (consulte "Trabalhando com a página inicial Amostra de transação" na página 534)
- [Gerenciando transações de amostra](#) (consulte "Gerenciando transações amostra" na página 537)

Itens da transação

Use as páginas Item da transação para criar, atualizar e rastrear itens da transação para amostras.

Um *item da transação* registra os detalhes da amostra ou dos itens promocionais associados a uma transação de amostra. Para cada transação de amostra, um ou mais itens de linha do item da transação devem existir. Essas informações são usadas para calcular uma contagem em execução do estoque do representante de vendas. As transações de amostra são usadas no processo de reconciliação para contabilizar todas as amostras e itens promocionais atribuídos a um representante de vendas.

Gerenciando itens da transação

Para procedimentos passo a passo de gerenciamento de itens da transação, consulte:

- [Modificando a amostra em um item da transação](#) (na página 566)
- [Modificando o lote de amostra em um item da transação](#) (na página 567)
- [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra](#) (na página 544)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

- [Itens da transação](#) (na página 566)
- [Campos do item da transação](#) (na página 568)
- [Campos de produto](#) (na página 569)

Modificando a amostra em um item da transação

Use a página Edição do produto para modificar a amostra em um item da transação. A página mostra o conjunto completo de campos para um produto.

Antes de começar. Para modificar amostras em um item da transação, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para modificar a amostra em um item da transação

- 1 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir o registro de transação desejado.
OBSERVAÇÃO: O registro de transação aberto deve ter um status Em andamento. As transações com um status Enviado não podem ser modificadas.
- 2 Na página Detalhes da transação de amostra, vá até o item de linha Item da transação que você deseja modificar.
- 3 No campo Amostra do item de linha Item da transação, clique no ícone Pesquisa para selecionar uma amostra diferente a ser associada ao item de linha, se necessário.
- 4 No campo Amostra do item de linha Item da transação, clique no nome da amostra, em Editar na página Detalhes do produto e, em seguida, modifique os campos conforme necessário.
Para obter mais informações, consulte [Campos de produto](#) (na página 569).

Modificando o lote de amostra em um item da transação

Use a página Edição do lote de amostra para modificar o lote de amostra em um item da transação. A página mostra o conjunto completo de campos para um lote de amostra.

Antes de começar. Para modificar lotes de amostra em um item da transação, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para modificar o lote de amostra em um item da transação

- 1 Na página Lista de transações de amostra, faça drill-down no campo Nome para abrir o registro de transação desejado.
OBSERVAÇÃO: O registro de transação aberto deve ter um status Em andamento. As transações com um status Enviado não podem ser modificadas.
- 2 Na página Detalhes da transação de amostra, vá até o item de linha Item da transação que você deseja modificar.
- 3 No campo Nº do lote do item de linha Item da transação, clique no ícone Pesquisa para selecionar um lote de amostra diferente a ser associado ao item de linha, se necessário.
OBSERVAÇÃO: apenas lotes de amostra rastreados pelo número do lote no estoque (ou seja, lotes de amostra com a caixa de seleção Estoque por lote marcada) estão disponíveis para seleção.
- 4 No campo Nº do lote do item de linha Item da transação, clique no nome do lote de amostra, clique em Editar na página Detalhes do lote de amostra e, em seguida, modifique os campos do lote de amostra (consulte [Campos de lote de amostra](#) (na página 578) para obter mais informações).

Campos do item da transação

Use a página Edição do item da transação para adicionar um item da transação ou atualizar detalhes de um item da transação existente.

DICA: você também pode editar itens da transação na página Detalhes do item da transação. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns dos campos do item da transação.

Campo	Descrição
Número da linha	Um número exclusivo atribuído manualmente a cada item.
Amostra	O nome da amostra ou do item promocional.
Nº do lote	<p>O número exclusivo ou o nome atribuído à amostra para fins de rastreamento. Uma amostra pode ou não ser rastreada por um número de lote. Este campo é opcional.</p> <p>OBSERVAÇÃO: ao adicionar ou atualizar um item da transação, clique no ícone Pesquisa para selecionar um lote de amostra. Apenas os lotes de amostra rastreados pelo número de lote no estoque (ou seja, lotes de amostra que tenham a caixa de seleção Estoque por lote marcada) estão disponíveis para seleção. Para obter mais informações sobre lotes de amostra, consulte Lotes de amostra (na página 575) e Campos de lote de amostra (na página 578).</p>
Quantidade	<p>A quantidade da amostra. Este campo é obrigatório.</p> <p>OBSERVAÇÃO: se o valor da quantidade for menor que a quantidade inicial do estoque de amostra transferido da sede, use o sinal de subtração com o valor numérico. Este campo é importante para registrar ajustes, como perdas, roubos ou erros humanos.</p>

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a itens da transação:

- [Itens da transação](#) (na página 566)
- [Gerenciando itens da transação](#) (na página 566)
- [Adicionando itens da transação a uma transação de amostra](#) (na página 544)

Campos de produto

Use a página Edição do produto para definir e gerenciar a lista de produtos da empresa. A página mostra o conjunto completo de campos para um produto. Para obter mais informações sobre como definir produtos para a empresa, consulte [Configurando produtos da empresa](#).

DICA: você também pode editar produtos na página [Detalhes do produto](#). Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de produto.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre o produto	
Produto - Nome	O nome do produto.
Categoria do produto	<p>A categoria do produto, conforme a definição do administrador do produto na empresa. Por exemplo, ela pode ser a seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Amostras entregues ■ Item promocional entregue <p>OBSERVAÇÃO: não altere os dados implantados para a categoria do produto. Alguns filtros do Oracle CRM On Demand foram criados para Amostras entregues e Itens promocionais entregues. Você pode adicionar novas categorias de produto, que se baseiam nos requisitos do cliente.</p>
Solução	<p>O arquivo de imagem do produto associado ao produto. O arquivo de imagem é usado para descrever o produto durante uma chamada de vendas.</p> <p>OBSERVAÇÃO: este campo está disponível com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition e pode não estar disponível para a configuração. Se você precisar desse campo e ele não estiver disponível, entre em contato com o administrador da empresa.</p>
Nº da peça	O número da peça do fabricante associado ao produto. A empresa especifica o número da peça.
Pedido possível	<p>Uma caixa de seleção para indicar como o produto de amostra pode ser solicitado:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se selecionado, o produto de amostra poderá ser solicitado pelo representante de vendas e embarcado em navio pela empresa para o médico, a clínica ou o hospital. ■ Se não for selecionado, a amostra só poderá ser obtida quando o representante de vendas fizer uma entrega de amostra.
Tipo	O tipo de produto pode ser um dos seguintes:

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Produto. Um item físico fabricado pelo cliente. ■ Serviço. Um evento de valor agregado que fornece um atendimento ao cliente - pode incluir itens como hora de consultoria. ■ Treinamento. Um evento de valor agregado que fornece educação ao cliente - inclui itens como laboratórios, manuais, treinamentos práticos, palestras etc.
Status	<p>A empresa define o status do produto. Os valores incluem os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Disponível. O produto está disponível para transferências de amostra e entregas de amostra. ■ Ativo. Há transferências e entregas de amostra ativas para o produto. ■ Pendente. O produto não está pronto para ser entregue, mas está em processo de disponibilização. ■ Pacote. Um grupo de produtos ou serviços empacotados juntos e que dependem uns dos outros. ■ Protótipo. O produto não está pronto para disponibilidade geral, mas um exemplo do produto pode ser examinado ou estudado. ■ Encerrado. O produto não está mais disponível para transferências e entregas de amostra e não estará mais disponível no futuro. ■ Fechado. Ele tem o mesmo significado de Encerrado, exceto pelo produto estar disponível até que não haja mais nenhum produto para transferência ou entrega.
Informações adicionais	
Descrição	Uma descrição da amostra do produto.

Alocações

Use as páginas Alocação para criar, atualizar e rastrear alocações de uma amostra.

O administrador de amostras de uma empresa farmacêutica define um registro de alocação. Esse registro de alocação determina o período no qual os produtos de amostra são fornecidos ao representante de vendas para distribuição a clínicas, hospitais ou contatos médicos. Além disso, as informações de alocação definem o seguinte:

- O número de amostras de um determinado produto permitido para entrega em uma hora específica
- O número máximo de amostras que um representante de vendas pode distribuir para uma determinada localização

Esse recurso permite ao administrador de amostras definir esses parâmetros no nível do produto e informar essas informações a todos os representantes de vendas. Usando alocações, você pode definir o período de

alocação, alocar amostras dentro do período de alocação, exibir a lista de amostras disponível para cada período de alocação e definir os parâmetros máximos para distribuir essa amostra durante esse período de alocação.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir rastrear informações de alocação, a guia Alocação poderá ser excluída da configuração.

Trabalhando com a página inicial Alocação

A página inicial Alocação é o ponto de partida para gerenciar alocações.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Alocação. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Antes de começar. Para trabalhar com alocações, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Criando uma alocação

O administrador de amostras cria uma nova alocação clicando no botão Novo na seção Alocações recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de alocação](#) (na página 574).

Trabalhando com listas de alocações

A seção Lista de alocações mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para alocações.

Lista de alocações	Filtros
Todas as alocações	Todas as alocações para as quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário da alocação.
Alocações recém-modificadas	Todas as alocações com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo alocações recentes

A seção Alocações recém-modificadas mostra as alocações que foram modificadas mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial Alocação

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Alocação:

- Alocações recém-criadas
- Alocações recém-modificadas
- Minhas alocações recém-criadas
- Minhas alocações recém-modificadas
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Alocação.)

Para adicionar seções à página inicial Alocação

- 1 Na página inicial Alocação, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Alocação, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a alocações:

- [Alocações](#) (na página 570)
- [Campos de alocação](#) (na página 574)
- [Gerenciando alocações](#) (na página 572)

Gerenciando alocações

Para procedimentos passo a passo de gerenciamento de alocações, consulte:

- [Alocando amostras para usuários finais](#) (na página 573)
- [Modificando a amostra em uma alocação](#) (na página 573)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)

- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a alocações:

- [Alocações](#) (na página 570)
- [Trabalhando com a página inicial Alocação](#) (na página 571)
- [Campos de alocação](#) (na página 574)

Alocando amostras para usuários finais

Use a página Detalhes da alocação para alocar amostras a um usuário final.

Para adicionar vários registros de alocação, é recomendável que o administrador de amostras crie um arquivo de importação (mapeando usuários finais para alocações de produto) e, em seguida, carregue os dados no Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Para alocar amostras a usuários finais, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para alocar amostras a um usuário final

- 1 Na página Lista de alocações, faça drill-down no campo Tipo de conta para abrir o registro de alocação desejado.
- 2 Na página Detalhes da alocação, clique no ícone Pesquisa ao lado do campo Proprietário e selecione o usuário final. Clique em Salvar.

Modificando a amostra em uma alocação

Use a página Edição do produto para modificar a amostra em uma alocação. A página mostra o conjunto completo de campos para um produto.

Antes de começar. Para modificar a amostra em uma alocação, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para modificar a amostra em uma alocação

- 1 Na página Lista de alocações, faça drill-down no campo Tipo de conta para abrir o registro de alocação desejado para modificação.
- 2 Na página Detalhes da alocação no campo Amostra, clique no ícone Pesquisa para selecionar uma amostra diferente a ser associada ao registro de alocação, se necessário.
- 3 Na página Detalhes da alocação no campo Amostra, clique no nome da amostra, clique em Editar na página Detalhes do produto e, em seguida, modifique os campos conforme necessário (consulte [Campos de produto](#) (na página 569) para obter mais informações).

Campos de alocação

Use a página Edição de alocação para adicionar um aplicativo ou atualizar detalhes de uma alocação existente. A página Edição de alocação mostra o conjunto completo de campos de uma alocação.

DICA: você também pode editar alocações na página Lista de alocações e na página Detalhes da alocação. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de alocação.

Campo	Descrição
Tipo de alocação	O nome da alocação é definido pelo administrador de amostras. Ele deve ser exclusivo. Alguns exemplos são: <ul style="list-style-type: none"> ■ Alocação de amostra ■ Alocação do item promocional
Ativo	O status da alocação pode ser um dos seguintes: <ul style="list-style-type: none"> ■ Ativo. Indica que a data de término do período de alocação ainda não ocorreu. ■ Inativo. Indica que o período de alocação foi concluído e que a data de término foi alcançada.
Proprietário	O proprietário do registro da alocação. Essa é a pessoa a quem o administrador de amostras atribui a alocação.
Amostra	A amostra do produto associada à alocação. <p>OBSERVAÇÃO: durante a criação de um novo registro de alocação, apenas os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos do tipo de categoria, Amostras entregues) podem ser informados neste campo.</p>
Qtde. máx.	A quantidade máxima do produto permitida para entrega em uma chamada.

Campo	Descrição
	OBSERVAÇÃO: ao entregar amostras ou itens promocionais, uma mensagem de advertência será exibida se você exceder ou estiver atingindo o valor da Qtde. máx.
Qtde. da alocação	A quantidade máxima do produto permitida para entrega dentro do período de alocação.
Qtde. máx. por cliente	A quantidade máxima do produto permitida para entrega a um contato dentro do período de alocação. OBSERVAÇÃO: ao entregar amostras ou itens promocionais a um contato, uma mensagem de advertência será exibida se você exceder ou estiver dentro de 10% do valor da Qtde. máx. por cliente.
Data de início	A data de início da alocação.
Data de término	A data de término da alocação.
Interromper amostragem	Uma caixa de seleção para indicar se é necessário continuar entregando amostras: <ul style="list-style-type: none"> ■ Se marcada, as entregas das amostras não serão mais permitidas. ■ Se não estiver, as entregas das amostras serão permitidas.
Ordenar por	Este campo permite a representantes de vendas exibirem as alocações em uma ordem especificada.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a alocações:

- [Alocações](#) (na página 570)
- [Trabalhando com a página inicial Alocação](#) (na página 571)
- [Gerenciando alocações](#) (na página 572)

Lotes de amostra

Use as páginas Lote de amostra para criar, atualizar e rastrear lotes de amostra.

Um produto, conforme a fabricação, recebe um número de lote. As empresas usam esse número de lote para rastrear produtos. O rastreamento será essencial se um determinado produto precisar ser lembrado ou se um defeito for encontrado durante a produção. Saber onde todos os produtos estão localizados é essencial para muitas empresas. O Oracle CRM On Demand fornece a opção para rastrear as amostras entregues usando os números de lote. O administrador de amostras de uma empresa opta por usar ou não números de lote.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir rastrear informações de lote de amostra, a guia Lote de amostra poderá ser excluída da configuração.

Trabalhando com a página inicial Lote de amostra

A página inicial Lote de amostra é o ponto de partida para gerenciar lotes de amostra. Essa página exibe informações relevantes para você.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Lote de amostra. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Antes de começar. Para trabalhar com lotes de amostra, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Criando um lote de amostra

Você pode criar um novo lote de amostra clicando no botão Novo na seção Lotes de amostra recém-vistos. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de lote de amostra](#) (na página 578).

Trabalhando com listas de lotes de amostra

A seção Lista de lotes de amostra mostra algumas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para lotes de amostra.

Lista de lotes de amostra	Filtros
Todos os lotes de amostra	<p>Todos os lotes de amostra para as quais você tenha visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do lote de amostra.</p> <p>OBSERVAÇÃO: apenas os lotes de amostra rastreados pelo número do lote no estoque são exibidos na lista Todos os lotes de amostra (consulte Campos de lote de amostra (na página 578) para obter mais informações).</p>
Lotes de amostra recém-modificados	<p>Todos os lotes de amostra com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.</p> <p>OBSERVAÇÃO: apenas os lotes de amostra rastreados pelo número do lote no estoque são exibidos na lista Lotes de amostra recém-modificados (consulte Campos de lote de amostra (na página 578) para obter mais informações).</p>

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo lotes de amostra recentes

A seção Lotes de amostra recém-modificados mostra os lotes de amostra modificados mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial Lote de amostra

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Lote de amostra:

- Lotes de amostra recém-criados
- Lotes de amostra recém-modificados
- Meus lotes de amostra recém-criados
- Meus lotes de amostra recém-modificados
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Lote de amostra.)

Para adicionar seções à página inicial Lote de amostra

- 1 Na página inicial Lote de amostra, clique em Editar layout.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Lote de amostra, use as setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a lotes de amostra:

- [Lotes de amostra](#) (na página 575)
- [Campos de lote de amostra](#) (na página 578)
- [Gerenciando lotes de amostra](#) (na página 577)

Gerenciando lotes de amostra

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)

- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a lotes de amostra:

- [Lotes de amostra](#) (na página 575)
- [Trabalhando com a página inicial Lote de amostra](#) (na página 576)
- [Campos de lote de amostra](#) (na página 578)

Campos de lote de amostra

Use a página Edição do lote de amostra para adicionar um lote de amostra ou atualizar detalhes de um lote de amostra existente. A página Edição do lote de amostra mostra o conjunto completo de campos de um lote de amostra.

DICA: você também pode editar lotes de amostra na página Lista de lotes de amostra e na página Detalhes do lote de amostra. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns dos campos de lote de amostra.

Campo	Descrição
Número do lote	O número do lote de fabricação especificado para o produto.
Amostra	O nome do produto de amostra. OBSERVAÇÃO: durante a criação de um novo registro de lote de amostra, apenas os produtos categorizados como amostras (ou seja, produtos do tipo de categoria, Amostras entregues) podem ser informados neste campo.
Data de início	A data em que o lote de amostra se tornou disponível.
Data de expiração	A data em que o lote de amostra expira.

Campo	Descrição
Dias curtos	O número de dias para os quais o administrador de amostras determinou interromper amostragem, antes da data de expiração. Esse valor numérico é usado no cálculo da data limite.
Data limite	A data calculada na qual o lote de amostra deixa de ser válido para entrega. Essa data é calculada pelo Oracle CRM On Demand subtraindo-se o número de dias curtos da data de expiração.
Status	<p>Este é um campo somente leitura, que indica se a amostra pode ser atendida. Os valores possíveis são os seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Bom. Indica que a data atual é anterior à data limite ■ Expirado. Indica que a data atual é posterior à data de expiração ■ Com data curta. Indica que a data atual está entre a data de expiração e a data limite
Estoque por lote	<p>Uma caixa de seleção que indica se o lote de amostra está sendo rastreado com base no número do lote no estoque. O administrador da empresa define este campo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Se marcada, o lote de amostra será rastreado pelo número do lote no estoque. ■ Se não marcada, o lote de amostra não será rastreado pelo número do lote no estoque.
Amostra: Nº da peça	O número do produto de amostra.
Descrição	Uma descrição geral do lote de amostra.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a lotes de amostra:

- [Lotes de amostra](#) (na página 575)
- [Trabalhando com a página inicial Lote de amostra](#) (na página 576)
- [Gerenciando lotes de amostra](#) (na página 577)

Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

Use as páginas de Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra para criar, atualizar e rastrear termos da empresa. Quando o representante de vendas colhe a assinatura para uma amostra entregue, o termo de isenção de responsabilidade corporativa é apresentado ao médico.

Um *termo de isenção de responsabilidade sobre amostra* é o texto apresentado para negar responsabilidade sobre certos efeitos adversos e reduzir a responsabilidade sobre uma amostra de produto entregue a um médico ou outro profissional de saúde. O texto de cada termo de isenção de responsabilidade é cuidadosamente escrito e aprovado pelos responsáveis jurídicos, de marketing ou de conformidade da amostra da empresa farmacêutica, ou ambos. No Oracle CRM On Demand, uma empresa só tem um texto de isenção de responsabilidade ativo de cada vez.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina as guias disponíveis para você. Se não fizer parte das suas responsabilidades rastrear informações do termo de isenção de responsabilidade, a guia Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra provavelmente não estará na sua configuração.

Trabalhando com a página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

A Página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra é o ponto inicial para gerenciar termos de isenção de responsabilidade. Essa página exibe informações relevantes.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Página inicial de isenção de responsabilidade sobre amostra. Se a sua função do usuário inclui privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar seções à página e remover seções dela.

Antes de começar. Para que você possa trabalhar com termos de isenção de responsabilidade sobre amostra, sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Criando um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

É possível criar um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra clicando no botão Novo na seção Termos de isenção de responsabilidade sobre amostra modificados recentemente. Todas as isenções de responsabilidade sobre amostra possuem o status Inativo ao serem criados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e Campos de isenção de responsabilidade sobre amostra.

Trabalhando com listas de termos de isenção de responsabilidade sobre amostra

A seção Lista de termos de isenção de responsabilidade sobre amostra exibe algumas listas filtradas. Elas são subgrupos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com os quais trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para termos de isenção de responsabilidade sobre amostra.

Lista de termos de isenção de responsabilidade sobre amostra	Filtros
Todas as isenções de responsabilidade sobre amostra	Todas as isenções de responsabilidade sobre amostra que você consegue ver, independentemente de quem é proprietário da isenção de responsabilidade.

Lista de termos de isenção de responsabilidade sobre amostra	Filtros
Termos de isenção de responsabilidade sobre amostra modificados recentemente	Todas as isenções de responsabilidade sobre amostra que foram modificados recentemente, classificados por data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo isenções de responsabilidade sobre amostra recentes

A seção Isenções de responsabilidade sobre amostra modificadas recentemente exibe as isenções de responsabilidade que foram modificadas mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

Se a sua função de usuário inclui o privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar as seguintes seções à Página inicial de isenção de responsabilidade sobre amostra:

- Termos de isenção de responsabilidade sobre amostra criados recentemente
- Termos de isenção de responsabilidade sobre amostra modificados recentemente
- Seções de relatórios adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar a exibição de seções de relatórios na Página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra.)

Para adicionar seções à Página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

- 1 Na Página inicial de termo de isenção de responsabilidade sobre amostra, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Isenção de responsabilidade sobre amostra - Apresentação de página inicial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a termos de isenção de responsabilidade sobre amostra:

- [Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (na página 579)

- [Campos de isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (consulte "[Campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra](#)" na página 583)
- [Gerenciando isenções de responsabilidade sobre amostra](#) (consulte "[Gerenciando termos de isenção de responsabilidade sobre amostra](#)" na página 582)

Gerenciando termos de isenção de responsabilidade sobre amostra

Para obter procedimentos detalhados de gerenciamento de isenções de responsabilidade sobre amostra, consulte:

- [Ativando uma isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (consulte "[Ativando um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra](#)" na página 582)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

- [Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (na página 579)
- [Campos de isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (consulte "[Campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra](#)" na página 583)
- [Trabalhando com a página inicial de isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (consulte "[Trabalhando com a página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra](#)" na página 580)

Ativando um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

Todos os registros de termos de isenção de responsabilidade sobre amostra recebem automaticamente o status Inativo ao serem criados. Quando o texto no registro do termo é definido e aprovado pelos departamentos responsáveis na empresa, você pode ativar o registro do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra.

As restrições a seguir serão aplicadas a termos de isenção de responsabilidade sobre amostra:

- Apenas um registro de termo de isenção de responsabilidade sobre amostra pode estar ativo por vez.
- Não é permitido alterar um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra expirado ou ativo no momento.
- Representantes de vendas, médicos e outros profissionais de saúde podem visualizar a isenção de responsabilidade sobre amostra ativa durante o processo de captura de assinatura.

Antes de começar. Para ativar termos de isenção de responsabilidade sobre amostra, sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

Para ativar um registro de termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

- 1 Na página Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra - Lista, clique em Editar para abrir o registro do termo desejado. Você deve selecionar um registro com status Inativo.
- 2 Na página Editar termo de isenção de responsabilidade sobre amostra, clique em Ativar para ativar o registro do termo.

Essa etapa faz o seguinte:

- Define a data de início do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra ativado recentemente e a data de término do anteriormente ativo (se houver um).
- Define como Expirado o status das alterações da isenção de responsabilidade sobre amostra anteriormente ativa.

OBSERVAÇÃO: o botão Ativar fica desabilitado se você abrir um registro Ativo ou Expirado.

Campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra

Use a página Editar termo de isenção de responsabilidade sobre amostra para criar um termo ou atualizar detalhes em um existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos para um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra.

DICA: você pode editar isenções de responsabilidade sobre amostra na página Isenções de responsabilidade sobre amostra - Lista e na página Isenção de responsabilidade sobre amostra - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra.

Campo	Descrição
Principais informações da renúncia	
Texto de isenção de	O texto de isenção de responsabilidade a ser inserido.

Campo	Descrição
responsabilidade	
Status	<p>O status do texto do termo de isenção de responsabilidade, que pode ser:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Inativo. Todos os registros de termos recebem esse status quando são criados. ■ Ativo. Quando um registro de termo é ativado, seu status é alterado para Ativo. Apenas um registro pode estar ativo por vez. ■ Expirado. Quando um novo registro de termo é criado e ativado, o status do registro anteriormente ativo é alterado para Expirado.
Data de início	<p>A data na qual o termo de isenção de responsabilidade torna-se ativo.</p> <p>Esse campo permanece em branco quando um registro de termo de isenção de responsabilidade é criado. Após o registro ser ativado, o Oracle CRM On Demand preenche o campo com a data atual.</p>
Data de término	<p>A data em que o termo de isenção de responsabilidade expira.</p> <p>Esse campo permanece em branco quando um registro de termo de isenção de responsabilidade é criado. Após o novo registro ser ativado, o Oracle CRM On Demand preenche o campo com a data atual.</p>
Descrição	
Comentários	Comentários gerais associados a termos de isenção de responsabilidade. Você pode adicionar comentários apenas a termos inativos.
Informações de registro	
Criado	O usuário que criou o registro de Renúncia de amostra.
Modificado	O usuário que modificou o registro de Renúncia de amostra.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a termos de isenção de responsabilidade sobre amostra:

- [Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (na página 579)
- [Trabalhando com a página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra](#) (na página 580)
- [Gerenciando isenções de responsabilidade sobre amostra](#) (consulte "Gerenciando termos de isenção de responsabilidade sobre amostra" na página 582)

Entrega de conteúdo personalizada

Este tópico apresenta os recursos da Entrega de conteúdo personalizada (PCD) disponíveis com o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Sobre a Entrega de conteúdo personalizada

O PCD (Entrega de conteúdo personalizado) é a solução de marketing completa da Oracle para apresentações eletrônicas mais detalhadas. O PCD permite que as organizações de vendas e de marketing gerenciem conteúdo digital, criem planos de envio de mensagens e os distribuam para a força de vendas em campo. Dessa forma, as organizações de vendas podem entregar apresentações personalizadas para clientes enquanto capturam automaticamente as métricas de resposta do cliente para repassá-las à organização de marketing para uma análise detalhada. O PCD é necessário para realizar apresentações e capturar métricas de resposta do cliente.

Cenário para usar a PCD

A PCD do Oracle CRM On Demand permite aos usuários:

- Gerenciar conteúdo digital
- Gerenciar planos de mensagem
- Armazenarem respostas dos clientes a planos de mensagem

Os usuários desejados da solução PCD do Oracle CRM On Demand são gerentes de produto, gerentes de operações de vendas e outros que desenvolvem materiais de apoio a serem usados por uma força de vendas.

O seguinte cenário fornece uma visão geral de como a funcionalidade da PCD deve ser usada:

1 Gerenciar conteúdo digital

O conteúdo digital (arquivos gráficos) é anexado primeiro a um registro da solução. Embora a PCD dê suporte a vários formatos gráficos, o formato mais comum é um arquivo SWF, que permite apresentações avançadas. Uma imagem de miniatura correspondente (normalmente um arquivo PNG, GIF ou JPG) também seria anexada ao mesmo registro da solução para fornecer uma representação gráfica compacta do arquivo de mídia maior. O registro da solução inclui campos de metadados sobre o arquivo anexado, como data de expiração e se ele recebeu aprovação legal e de marketing.

Para definir registros de solução, consulte [Soluções](#) (na página 335).

2 Gerenciar planos de mensagem

Depois de anexarem arquivos gráficos a registros de solução, os usuários criam planos de mensagem, que consistem em uma coleção de arquivos de mídia organizados para transmitir uma mensagem de vendas. Os usuários especificam uma sequência de itens do plano de mensagem que criam um plano de mensagem. Cada item do plano corresponde a um registro de solução e seu conteúdo digital associado, além de incluir arquivos de mídia relacionados que um apresentador pode usar para detalhar ainda mais um determinado tópico. Enquanto um registro de solução consiste em um arquivo de mídia digital que pode ser usado para vários planos de mensagem, um item do plano representa uma instância exclusiva de um determinado arquivo de mídia de solução, com metadados específicos do uso de um arquivo de mídia de um plano específico.

Para definir um plano de mensagem e seus registros associados, consulte [Planos de mensagem](#) (na página 586), [Itens de plano de mensagem](#) (consulte "[Itens do plano de mensagem](#)" na página 593) e [Relações de item do plano de mensagem](#) (consulte "[Relações do item do plano de mensagem](#)" na página 597).

3 Armazenar respostas dos clientes a planos de mensagem

Os planos de envio de mensagens são entregues em um aplicativo externo ao Oracle CRM On Demand. O Oracle CRM On Demand recebe comentários do público do aplicativo externo e armazena essas informações. Esses comentários são armazenados durante períodos separados na entrega do plano de envio de mensagens e também podem ser associados a respostas predefinidas.

Para definir respostas de mensagem, consulte [Ajustando respostas de mensagem](#) (consulte "[Ajustando respostas a mensagens](#)" na página 155).

Planos de mensagem

Use as páginas Plano de mensagem para criar, atualizar e rastrear esses planos.

Um *plano de mensagem* é uma apresentação feita usando um computador. Os usuários de vendas usam esse plano para descrever produtos e rastrear o feedback do cliente. As páginas do plano de mensagem capturam os vários atributos do plano, como os produtos cobertos, a data de término do plano e outros parâmetros.

Os gerentes da marca, de produtos e de operações de vendas criam os planos de envio de mensagem. Eles consistem em sequências específicas de conteúdo, para que os usuários de vendas realizem apresentações de acordo com as diretrizes jurídicas e de marketing da empresa.

Um plano de envio de mensagens pode conter vários itens do plano de envio de mensagens em uma determinada sequência, semelhante a uma apresentação tradicional que consiste em vários slides. Um plano de envio de mensagens ainda pode ser um slide informando uma determinada mensagem. Ao criar uma atividade, os representantes de vendas podem revisar os planos de envio de mensagens recomendados para a atividade, por exemplo, uma chamada de vendas, uma tarefa ou um compromisso, para ver se existe alguma recomendação. As recomendações do plano de envio de mensagens se baseiam nas correspondências de segmento e nas associações de objetivo entre o plano de envio de mensagens e a chamada de vendas, a tarefa ou o compromisso. Para obter mais informações, consulte [Revisando planos de envio de mensagens recomendados para atividades](#) (na página 589).

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a sua responsabilidade não incluir a administração de informações do plano de mensagem, essa guia pode ser excluída da sua configuração. Sua função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas do plano de mensagem.

Trabalhando com a página inicial do plano de mensagem

A Página inicial do plano de mensagem é o ponto inicial para gerenciar registros do plano de mensagem. Essa página contém várias seções e exibe informações relevantes.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Página inicial do plano de mensagem. Se a sua função de usuário inclui privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar seções à página e remover seções dela.

Criando um plano de mensagem

Você pode criar um novo plano clicando no botão Novo na seção Planos de mensagem modificados recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos do plano de mensagem](#) (consulte "[Campos do plano de envio de mensagens](#)" na página 590).

Trabalhando com listas de planos de mensagem

A seção Listas de planos de mensagem exibe algumas listas filtradas. Elas são subgrupos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com os quais trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para planos de mensagem.

Lista de planos de mensagem	Filtros
Todos os planos de mensagem	Todos os planos de mensagem que você consegue ver, independentemente de quem é proprietário do plano.
Planos de mensagem modificados recentemente	Todos os planos com seu nome no campo Proprietário, classificados por data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo planos de mensagem recentes

A seção Planos de mensagem modificados recentemente exibe os planos modificados recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial do plano de mensagem

Se a sua função de usuário inclui o privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar as seguintes seções à Página inicial de planos de mensagem:

- Planos de mensagem criados recentemente
- Planos de mensagem modificados recentemente
- Meus planos de mensagem criados recentemente
- Meus planos de mensagem modificados recentemente
- Seções de relatórios adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar a exibição de seções de relatórios na Página inicial de planos de mensagem.)

Para adicionar seções à Página inicial de planos de mensagem

- 1 Na Página inicial de planos de mensagem, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de planos de mensagem, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Clique em Salvar.

Gerenciando planos de mensagem

Para procedimentos detalhados de gerenciamento de planos de mensagem, consulte:

- [Adicionando livros a um plano de mensagem](#) (na página 589)
- [Adicionando itens do plano de mensagem](#) (na página 589)
- [Revisando planos de envio de mensagens recomendados para atividades](#) (na página 589)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: o recurso de planos de mensagem não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand; talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas aos planos de mensagem:

- [Planos de mensagem](#) (na página 586)
- [Trabalhando com a página inicial do plano de mensagem](#) (na página 586)
- [Campos do plano de envio de mensagens](#) (na página 590)

OBSERVAÇÃO: sua função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas do Plano de mensagem.

Adicionando livros a um plano de mensagem

Use o procedimento a seguir para adicionar livros a um plano de mensagem. Quando você adiciona um livro a um plano de mensagem, pode modificá-lo ou removê-lo depois. Nesse procedimento, pressupõe-se que o livro é exposto como um item relacionado na página de detalhes do plano de mensagem. Para obter mais informações sobre a exposição de itens relacionados, consulte [Personalizando apresentações de item relacionados](#).

Para adicionar um livro a um plano de mensagem

- 1 Na página Plano de mensagem - Lista, abra o plano desejado.
- 2 Na página de Plano de mensagem - Detalhe, clique em Adicionar na seção Livros da página.
- 3 No seletor de livros, escolha o livro que deseja adicionar ao plano de mensagem e clique em OK.
Para obter mais informações sobre livros, consulte [Gerenciamento de livros](#).

Adicionando itens do plano de mensagem

Você pode adicionar um item a um plano de mensagem. Um item do plano de mensagem contém informações sobre os itens que compõe um plano. Para obter mais informações sobre itens do plano de mensagem, consulte [Itens do plano de mensagem](#) (na página 593).

OBSERVAÇÃO: se você não conseguir visualizar a seção de itens relacionados *Relações do item do plano de mensagem* na sua página *Contato - Detalhe*, adicione essa seção de itens relacionados, conforme descrito em [Personalizando apresentações de itens relacionados](#), ou entre em contato com o administrador da empresa.

Para adicionar um item a um plano de mensagem

- 1 Na página Plano de mensagem - Detalhe, role até a seção Item do plano de mensagem e clique em Novo.
- 2 Complete os campos conforme descrito em [Campos do Item do plano de mensagem](#) (na página 596).
Salve o registro.

Revisando planos de envio de mensagens recomendados para atividades

Durante a criação da atividade, os representantes de vendas podem registrar as informações sobre a conta, o contato ou o produto associado à atividade. Os representantes de vendas também podem revisar os planos de envio de mensagens recomendados para a atividade (chamada de vendas, tarefa ou compromisso) para ver se existe alguma recomendação. As recomendações do plano de envio de mensagens se baseiam nas correspondências de segmento e nas associações de objetivo entre o plano de envio de mensagens e a chamada de vendas, a tarefa ou o compromisso da seguinte maneira:

- Se o segmento principal ou secundário de um plano de envio de mensagens corresponder ao segmento especificado para a atividade, o campo Recomendação do plano de envio de mensagens na seção Planos de mensagem disponíveis da página de Detalhes da chamada será preenchido com uma estrela dourada.

- Se o objetivo principal ou secundário de um plano de envio de mensagens corresponder ao objetivo especificado para a atividade, o campo Recomendação do plano de envio de mensagens na seção Planos de mensagem disponíveis da página de Detalhes da chamada será preenchido com meia estrela dourada.
- Se não houver nenhuma correspondência de segmento ou objetivo entre o plano de envio de mensagens e a atividade, o campo Recomendação do plano de envio de mensagens na seção Planos de mensagem disponíveis da página de Detalhes da chamada será preenchido com uma estrela branca vazia.

Para obter mais informações sobre chamadas de vendas, consulte [Controlando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#) (consulte "[Rastreando visitas \(chamadas de vendas\) para clientes](#)" na página 147) e [Entregando amostras durante uma chamada de vendas](#) (na página 545). Para obter mais informações sobre atividades, consulte [Calendário e atividades](#) (na página 137).

Use o procedimento a seguir para revisar os planos de envio de mensagens recomendados para atividades.

Para revisar planos de envio de mensagens recomendados para atividades

- 1 Selecione a atividade da visita.

Para obter instruções sobre como selecionar atividades, consulte [Localizando registros](#). (consulte "[Localizando registros](#)" na página 45)

- 2 Na página de detalhes (Chamada, Tarefa ou Detalhes do compromisso) da atividade, role até a seção Chamadas e abra a chamada de vendas que você deseja revisar.

- 3 Na página de Detalhes da chamada, role até a seção Planos de mensagem disponíveis e revise a lista de planos de mensagens da seguinte forma:

- Uma estrela dourada cheia no campo Recomendação indica uma correspondência de segmento entre o plano de envio de mensagens e a atividade.
- Meia estrela dourada no campo Recomendação indica uma correspondência de objetivos entre o plano de envio de mensagens e a atividade.
- Uma estrela branca vazia no campo Recomendação indica que não há nenhuma correspondência (segmento ou objetivos) entre o plano de envio de mensagens e a atividade.

- 4 Clique no link do nome do plano de envio de mensagens para abrir e revisar o plano de envio de mensagens.

Campos do plano de envio de mensagens

Use a página Editar plano de mensagem para adicionar um plano, ou atualizar detalhes de um existente. A página Editar plano de mensagem exibe o conjunto completo de campos de um plano de mensagem.

DICA: você pode editar planos de mensagem na página Plano de mensagem - Lista e na página Plano de mensagem - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos do plano de mensagem.

Campo	Descrição
Informações-chave do plano de mensagem	
Nome	Nome do plano de mensagem. (Obrigatório.)
Tipo	Categoria do plano de mensagem. Ativação do produto e Mensagem direcionada são alguns tipos predefinidos. Use a lista de seleção para escolher o tipo. (Obrigatório.)
Produto	O produto associado ao plano de mensagem. Use o ícone Pesquisar para selecionar um produto. (Obrigatório.)
Código	Campo de texto livre usado para classificar um plano de mensagem por finalidade, área terapêutica, ou outra classificação definida pela empresa.
Status	O status atual do plano de mensagem. Aprovado, Em andamento, Rejeitado, Liberado ou Enviado são alguns valores possíveis. Use a lista de seleção para escolher um status. (Obrigatório.)
Verificação	Indica que cada item do plano de mensagem foi verificado e foi exibido adequadamente, portanto possui status de verificação Com êxito. Se todos os itens de um plano de mensagem possuírem status de verificação Com êxito, o campo Verificação possui o valor Com êxito. Caso contrário, o valor é Com falha. Esse campo é definido automaticamente pelo Oracle CRM On Demand.
Segmento	O segmento de mercado (o grupo de contas) ao qual o plano de mensagem é direcionado.
OBSERVAÇÃO: os campos Objetivo de destino principal, Segmento principal, Objetivo de destino secundário e Segmento secundário não estão disponíveis por padrão. Para adicionar esses campos à página Detalhes do plano de mensagem, entre em contato com o administrador da empresa.	
Objetivo alvo principal	Indica o primeiro objetivo deste plano de envio de mensagens. Informe o objetivo ou clique no ícone Pesquisa e selecione um objetivo na lista.
Segmento principal	Indica o segmento principal a ser associado a este plano de envio de mensagens. As opções são: Pessoal de escritório, Operário, Rural/Fazenda, Varejo de massa, Público com renda alta, Valor líquido alto, Pentamilionários e Valor líquido muito alto.
Objetivo alvo secundário	Indica o segundo objetivo deste plano de envio de mensagens. Informe o objetivo ou clique no ícone Pesquisa e selecione um objetivo na lista. OBSERVAÇÃO: uma mensagem de erro é exibida quando os objetivos principal e secundário são iguais e caso um objetivo secundário seja selecionado sem um objetivo principal.

Campo	Descrição
Segmento secundário	Indica o segmento secundário a ser associado a este plano de envio de mensagens. As opções são: Pessoal de escritório, Operário, Rural/Fazenda, Varejo de massa, Público com renda alta, Valor líquido alto, Pentamilionários e Valor líquido muito alto. OBSERVAÇÃO: uma mensagem de erro é exibida quando os segmentos principal e secundário são iguais e caso um segmento secundário seja selecionado sem um segmento principal.
Proprietário	(Obrigatório.) O usuário proprietário do registro do plano de mensagem. Por padrão, esse campo exibe o usuário que criou o plano de mensagem. Use o ícone Pesquisar para alterar o proprietário.
Data de início	A data em que o plano de mensagem tornou-se visível (DD/MM/AAAA). Use o ícone Calendário para definir a data.
Data de expiração	A data em que o plano de mensagem foi desativado (DD/MM/AAAA). Use o ícone Calendário para definir a data.
Data de liberação	A data em que esse conteúdo pode ser usado em Entrega de conteúdo personalizado (PCD), (DD/MM/AAAA). Use o ícone Calendário para definir a data.
Divulgação obrigatória	Essa caixa de seleção indica que uma mensagem de divulgação deve ser apresentada no início do plano de mensagem. (Obrigatório.)
Ativar acompanhamento	Esta caixa de seleção deve ser usada no futuro.
Sequência de bloqueio	Essa caixa de verificação não é usada na versão atual do Oracle CRM On Demand. (Obrigatório.)
Informações adicionais do plano de mensagem	
Público	Descrição do público-alvo do plano de mensagem.
Comentário	Comentários gerais sobre esse plano de mensagem.
Descrição	Descrição do registro do plano de mensagem.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao plano de mensagem:

- [Planos de mensagem](#) (na página 586)
- [Trabalhando com a página inicial do plano de mensagem](#) (na página 586)
- [Gerenciando planos de mensagem](#) (na página 588)

Itens do plano de mensagem

Use as páginas Item do plano de mensagem para criar, atualizar e rastrear itens do plano de mensagem.

Um *item do plano de mensagem* contém informações sobre os itens que compõe um plano. Esse itens estão numa determinada sequência, do mesmo modo que uma apresentação tradicional composta por slides.

Uma *solução* é o conteúdo multimídia e arquivos gráficos (como SWF, GIF ou JPEG) usados em apresentações que fundamentam um item do plano de mensagem. Apesar da solução poder ser reutilizada, cada item é único para cada plano de mensagem. A página Item do plano de mensagem contém informações de atributos adicionais além do que é associado a uma solução.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina as guias disponíveis para você. Se a sua função não inclui rastrear informações do item do plano de mensagem, essa guia não deve aparecer na sua configuração. Sua função de usuário deve incluir o privilégio de Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas de Item do plano de mensagem.

Trabalhando com a página inicial do item do plano de mensagem

A Página inicial do item do plano de mensagem é o ponto inicial para gerenciar registros do item do plano de mensagem. Essa página exibe informações relevantes.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Página inicial do item do plano de mensagem. Se a sua função de usuário inclui privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar seções à página e remover seções dela.

Criando um item do plano de mensagem

Você pode criar um novo item do plano de mensagem clicando no botão Novo na seção Itens do plano de mensagem modificados recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos do item do plano de mensagem](#) (na página 596).

Trabalhando com listas do item do plano de mensagem

A seção Listas de itens de envio de mensagens exibe algumas listas filtradas. Elas são subgrupos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com os quais trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para itens do plano de mensagem.

Lista de itens do plano de mensagem	Filtros
Todos os Itens do plano de mensagem	Todos os itens do plano de mensagem que você consegue ver, independentemente de quem é proprietário do item.

Lista de itens do plano de mensagem	Filtros
Itens do plano de mensagem modificados recentemente	Todos os itens do plano com seu nome no campo Proprietário, classificados por data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo itens do plano de mensagem recentes

A seção Itens do plano de mensagem modificadas recentemente exibe os itens que você modificou recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial do item do plano de mensagem

Se a sua função de usuário inclui o privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar as seguintes seções à Página inicial do item do plano de mensagem:

- Itens do plano de mensagem criados recentemente
- Itens do plano de mensagem modificados recentemente
- Meus itens do plano de mensagem criados recentemente
- Meus itens do plano de mensagem modificados recentemente
- Seções de relatórios adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar a exibição de seções de relatórios na Página inicial do item do plano de mensagem.)

Para adicionar seções à Página inicial do item do plano de mensagem

- 1 Na Página inicial do item do plano de mensagem, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial do item do plano de mensagem, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Clique em Salvar.

Gerenciando os itens do plano de mensagem

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Adicionando relações do item do plano de mensagem](#) (na página 595)

OBSERVAÇÃO: o recurso de item do plano de mensagem não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand; talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas aos itens do plano de mensagem:

- [Itens do plano de mensagem](#) (na página 593)
- [Trabalhando com a página inicial do item do plano de mensagem](#) (na página 593)
- [Campos do item do plano de mensagem](#) (na página 596)

OBSERVAÇÃO: sua função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas do Item do plano de mensagem.

Adicionando relações do item do plano de mensagem

Você pode adicionar uma relação do item do plano de mensagem a um item. Uma *relação do item do plano de mensagem* é um item de apresentação que fornece informações opcionais para suportar o item do plano de mensagem principal. Por exemplo, se o item principal exibe os efeitos colaterais de uma nova droga, as informações relacionadas podem exibir os efeitos colaterais de uma classe de drogas mais antiga. Se o tema do item principal é que o teste clínico obteve bons resultados, os detalhes opcionais podem exibir os números do teste. Para obter mais informações sobre relações do item do plano de mensagem, consulte [Relações do item do plano de mensagem](#) (na página 597).

OBSERVAÇÃO: se você não conseguir visualizar a seção de itens relacionados Relações do item do plano de mensagem na sua página Contato - Detalhe, adicione essa seção de itens relacionados, conforme descrito em Personalizando apresentações de itens relacionados, ou entre em contato com o administrador da empresa.

Para adicionar uma relação do item do plano de mensagem a um item do plano de mensagem

- 1 A partir da página Item do plano de mensagem - Detalhe, role para a seção Relação do item do plano de mensagem e clique em Novo.

- 2 Complete os campos conforme descrito em [Campos de Relações do item do plano de mensagem](#) (consulte "[Campos de relações do item do plano de envio de mensagem](#)" na página 600). Salve o registro.

Campos do item do plano de mensagem

Use a página Editar item do plano de mensagem para adicionar um item, ou atualizar detalhes de um existente. A página Editar item do plano de mensagem exibe o conjunto completo de campos de um item do plano de mensagem.

DICA: você pode editar itens do plano de mensagem na página Item do plano de mensagem - Lista e na página Item do plano de mensagem - Detalhe. Para obter mais informações sobre atualização de registros, consulte [Atualizar detalhes de registro](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos do item do plano de mensagem.

Campo	Descrição
Informações-chave do item do plano de mensagem	
Número da sequência	A ordem na qual o item do plano de mensagem ocorre dentro do plano. (Obrigatório.)
Nome	Nome do item do plano de mensagem.
Nome de exibição	O nome com o qual o item do plano de mensagem é exibido no plano.
Nome da solução	O nome do conteúdo digital no qual a relação do item do plano de envio de mensagem é baseado. Use o ícone Pesquisar para selecionar a solução. (Obrigatório.)
Nome da solução: Status de verificação	Indica se o conteúdo digital pode ser exibido corretamente. Os valores possíveis são: Não Verificado, Com êxito ou Com falha. (Apenas visualização) O valor do campo é herdado do registro Solução vinculado que contém o arquivo de conteúdo digital.
Nome da solução: Data da liberação	A data em que o conteúdo da solução pode ser usado em PCD. (Apenas visualização.)
Nome da solução: Data de expiração	A data após a qual o conteúdo da solução não pode ser usado em PCD. (Apenas visualização.)
Mensagem de divulgação	A caixa de seleção indica um determinado ativo como mensagem de divulgação. Normalmente, um plano de mensagem deve ser precedido por uma mensagem para garantir divulgação completa

Campo	Descrição
	de todas as informações relevantes e que as diretrizes jurídicas e de regulamentação sejam cumpridas. (Obrigatório.)
Tipo	A categoria do item do plano de mensagem. Use a lista de seleção para definir a classificação.
Classificação	Classificação qualitativa da eficácia do item. Use a lista de seleção para definir a classificação.
Plano de mensagem pai	Plano do qual o item do plano de envio de mensagem é componente. Use o ícone Pesquisar para selecionar o plano de mensagem pai. (Obrigatório.)
Status	O status atual do item do plano de mensagem. Use a lista de seleção para definir o status. As opções são Ocultar e Mostrar.
Descrição	Breve descrição do conteúdo do item.
Informações adicionais sobre item do plano de mensagens	
Sinopse	Breve descrição do item.
Observações do palestrante	Observações que você pode incluir ao apresentar o item.
Público	O público-alvo para o conteúdo.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas aos itens do plano de mensagem:

- [Itens do plano de mensagem](#) (na página 593)
- [Trabalhando com a página inicial do item do plano de mensagem](#) (na página 593)
- [Gerenciando os itens do plano de mensagem](#) (na página 594)

Relações do item do plano de mensagem

Use as páginas Relações do item do plano de mensagem para criar, atualizar e rastrear relações do item do plano de mensagem.

Uma *relação do item do plano de mensagem* é um item de apresentação que fornece informações opcionais para suportar o item do plano de mensagem principal. Por exemplo, se o item principal exibe os efeitos colaterais de uma nova droga, as informações relacionadas podem exibir os efeitos colaterais de uma classe de drogas mais antiga. Se o tema do item principal é que o teste clínico obteve bons resultados, os detalhes opcionais podem exibir os números do teste. Um plano de mensagem contém alguns itens numa determinada sequência, do mesmo modo que uma apresentação tradicional composta por slides. Cada item do plano de mensagem pode ter itens relacionados associados a ele, chamados de *relações do item do plano de mensagem*. A página Relações do item do plano de mensagem possui informações sobre esse itens de apresentação de suporte.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina as guias disponíveis para você. Se a sua função de usuário não inclui rastrear relações do item do plano de mensagem, essa guia não deve aparecer na sua configuração. Sua função de usuário deve incluir o privilégio de Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas de Relações do item do plano de mensagem.

Trabalhando com a página inicial de relações do item do plano de mensagem

A Página inicial de relações do item do plano de mensagem é o ponto inicial para gerenciar registros de relações do item do plano de mensagem. Essa página contém várias seções e exibe informações relevantes.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da Página inicial de relações do item do plano de mensagem. Se a sua função de usuário inclui privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar seções à página e remover seções dela.

Criando uma relação do item do plano de mensagem

Você pode criar uma nova relação de item do plano clicando no botão Novo na seção Relações do item do plano de mensagem modificadas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de relação do item do plano de mensagem](#) (consulte "[Campos de relações do item do plano de envio de mensagem](#)" na página 600).

Trabalhando com listas de relações do item do plano de mensagem

A seção Listas de relações do item de planos de mensagem exibe algumas listas filtradas. *Listas filtradas* são subgrupos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com os quais trabalhar por vez.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para Relações do item do plano de mensagem.

Lista de relações do item do plano de mensagem	Filtros
Todas as Relações do item do plano de mensagem	Todas as relações do item do plano de mensagem que você pode visualizar, independentemente de quem é o proprietário da relação do item do plano de mensagem.
Relações do item do plano de mensagem modificadas recentemente	Todas as relações do item do plano com seu nome no campo Proprietário, classificados por data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo relações do item do plano de mensagem recentes

A seção Relações do item do plano de mensagem modificadas recentemente exibe as relações que você modificou recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial de relações do item do plano de mensagem

Se a sua função de usuário inclui o privilégio de Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar as seguintes seções à Página inicial de relações do item do plano de mensagem:

- Relações do item do plano de mensagem criadas recentemente
- Relações do item do plano de mensagem modificadas recentemente
- Minhas relações do item do plano de mensagem criadas recentemente
- Minhas relações do item do plano de mensagem modificadas recentemente
- Seções de relatórios adicionais (o administrador da empresa pode disponibilizar a exibição de seções de relatórios na Página inicial de relações do item do plano de mensagem.)

Para adicionar seções à Página inicial de relações do item do plano de mensagem

- 1 Na Página inicial de relações do item do plano de mensagem, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de relações do item do plano de mensagem, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando as relações do item do plano de mensagem

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: o recurso de relações de item do plano de mensagem não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand; talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre relações do item do plano de mensagem:

- [Relações do item do plano de mensagem](#) (na página 597)
- [Trabalhando com a página inicial de relações do item do plano de mensagem](#) (na página 598)
- [Campos de relações do item do plano de mensagem](#) (consulte "[Campos de relações do item do plano de envio de mensagem](#)" na página 600)

OBSERVAÇÃO: sua função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar entrega de conteúdo personalizado para que você possa trabalhar com as páginas de Relações do item do plano de mensagem.

Campos de relações do item do plano de envio de mensagem

Use a página Relações do item do plano de envio de mensagens para adicionar uma relação do item do plano de envio de mensagens ou para atualizar detalhes de uma relação existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de uma relação do item do plano de envio de mensagens.

DICA: você pode também editar relações do itens do plano de envio de mensagens na página Relações do item do plano de envio de mensagens - Lista e na página Relações do item do plano de envio de mensagens - Detalhes. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes de registro](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais relativas a alguns campos de Relações do item do plano de envio de mensagens.

Campo	Descrição
Informações importantes sobre relações do item do plano de envio de mensagens	
Nome	O nome da relação do item do plano de envio de mensagens.
Nome de exibição	O nome usado para exibir a relação do item do plano de envio de mensagens no plano de envio de mensagens.

Campo	Descrição
Item MP principal	O item do plano de envio de mensagens pai para o qual essa relação fornece backup opcional ou informações detalhadas. (Obrigatório.)
Descrição	Uma breve descrição do conteúdo desse item.
Tipo	A categoria da relação do item do plano de envio de mensagens. Use a lista de opções para selecionar um tipo. (Obrigatório.)
Nome da solução	O nome do conteúdo do arquivo de multimídia ou de gráfico no qual a relação do item do plano de envio de mensagens está baseado. (Obrigatório.)
Sinopse	Breve descrição do item.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações sobre relações do item do plano de mensagem:

- [Relações do item do plano de mensagem](#) (na página 597)
- [Trabalhando com a página inicial de relações do item do plano de mensagem](#) (na página 598)
- [Gerenciando as relações do item do plano de envio de mensagens](#) (consulte "[Gerenciando as relações do item do plano de mensagem](#)" na página 599)

Ordens

O tipo de registro da Ordem, embora já disponível no Oracle CRM On Demand, foi aprimorado para melhorar a funcionalidade do Life Sciences. Use as páginas da Ordem para criar, atualizar e rastrear ordens e itens da ordem associados para produtos. Por exemplo, representantes de vendas podem usar as páginas Ordem para fazer o seguinte:

- Crie uma solicitação direta para expedição de amostra além de enviar uma ordem para o escritório principal para que as amostras sejam enviadas diretamente aos clientes.
- Faça uma ordem interna ao escritório principal para reposição de amostras que foram esgotadas. Periodicamente os representantes de vendas ficam sem amostras, portanto eles podem reordená-las conforme necessário.

O tipo de registro da Ordem é vinculado a todos os objetos personalizados e pode ser ativado para integração usando eventos e workflows de integração da Web. Se a seção Ordens não estiver visível em uma página de detalhes personalizada, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Ordens à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

Antes de começar: para trabalhar com ordens e itens de ordem para produtos, o valor de Uso da ordem na página de perfil da empresa deve ser definido como Gerenciamento de ordens do CRM On Demand e sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar acesso à ordem.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a sua função não inclui rastrear ordens e as informações do item de linha da ordem associadas, então a guia Ordens pode ser excluída de sua configuração.

Trabalhando com a página inicial Ordem

A página inicial Ordem é o ponto de partida para o gerenciamento de ordens e itens de ordem associados para produtos.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de página inicial Ordem. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, então você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Antes de começar. Para trabalhar com ordens e itens de ordem para produtos, o valor de Uso da ordem na página de perfil da empresa deve ser definido como Gerenciamento de ordens do CRM On Demand e sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar acesso à ordem. Para obter mais informações, consulte Configurando o perfil da empresa e os padrões globais.

Criando uma ordem

O administrador de amostras cria uma nova ordem clicando no botão Novo na seção Minhas ordens recém-criadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de ordem](#) (na página 606).

Trabalhando com listas de ordens

A seção Lista de ordens mostra diversas listas filtradas. As listas filtradas são subconjuntos ou grupos de registros que permitem limitar o número de registros com o qual trabalhar por vez. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de pedidos.

Lista de ordens	Filtros
Todas as ordens	Todas as ordens à quais você tem visibilidade, independente de quem possua a ordem ou quando foi criada.
Minhas ordens recém-criadas	Filtra ordens com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de criação.
Todas as ordens recém-criadas	Filtra todas as ordens criadas às quais você tem visibilidade, classificadas pela data de criação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo ordens recentes

A seção Minhas ordens recém-criadas e Minhas ordens recém-exibidas mostra as ordens que foram criadas ou exibidas mais recentemente.

Clique em Exibir lista completa para expandir a lista.

Adicionando seções à página inicial Ordem

Se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, então você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Ordem:

- Ordens recém-criadas
- Ordens recém-modificadas
- Minhas ordens recém-criadas
- Minhas ordens recém-modificadas
- Seções de relatório adicionais (O administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na página inicial Ordem.)

Para adicionar seções à página inicial Ordem

- 1 Na página inicial Ordem, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de ordens, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página. Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte os tópicos a seguir para obter informações relacionadas a ordens e itens de ordem para amostras:

- [Ordens](#) (na página 601)
- [Campos da ordem](#) (consulte "[Campos de ordem](#)" na página 606)
- [Gerenciando ordens](#)

Gerenciando ordens

Para obter informações sobre como gerenciar ordens, consulte:

- [Criando um item de ordem para produtos](#) (na página 604)
- [Enviando uma ordem para produtos](#) (na página 606)
- [Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas](#) (na página 555)

OBSERVAÇÃO: o recurso de ordens não faz parte da edição padrão do Oracle CRM On Demand; talvez ele não esteja disponível para sua empresa.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Trabalhando com registros](#) (na página 37)
- [Transferindo a propriedade de registros](#) (na página 98)
- [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 118)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a ordens:

- [Ordens](#) (na página 601)
- [Campos da ordem](#) (consulte "[Campos de ordem](#)" na página 606)
- [Trabalhando com a página inicial Ordem](#) (na página 602)

Criando um item de ordem para produtos

Você pode usar as páginas Ordem para criar e atualizar itens da ordem para produtos de forma que possa rastrear quais produtos foram comprados pelo cliente como parte da ordem.

OBSERVAÇÃO: você também pode usar as páginas Solicitação de amostra para vincular informações da solicitação de amostra; consulte [Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas](#) (na página 555). Observe que, se você personalizar a página Detalhes da ordem adicionando um novo campo, então o novo campo também estará disponível na página Solicitação de amostra.

Antes de começar. Para trabalhar com ordens e itens de ordem para produtos, o valor de Uso da ordem na página de perfil da empresa deve ser definido como Gerenciamento de ordens do CRM On Demand e sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar acesso à ordem.

Para criar ou atualizar um item de ordem para produtos

- 1 Na página inicial Ordem, selecione a ordem desejada.
Para obter informações sobre a seleção de ordens, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da ordem:
 - Clique em Novo na seção Itens de ordem para adicionar um item de linha da ordem à ordem.
OBSERVAÇÃO: você pode adicionar a seção Itens da ordem à sua apresentação. Para obter mais informações sobre como alterar a apresentação, consulte [Alterando a apresentação da sua página de detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730).
 - Clique em Editar ao lado de um item de linha da ordem existente para atualizar esse item da ordem.
- 3 Na página Detalhes ou edição do item da ordem, preencha os campos descritos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Número do item da ordem	(Somente leitura) O número exclusivo para este item de linha da ordem.
Moeda	A moeda em que este item de ordem será processado. Use o seletor Pesquisa para escolher a moeda.
Valor do desconto	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.
Percentual de desconto	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.
Produto	(Obrigatório) O produto que está sendo solicitado.
Quantidade	(Obrigatório) A quantidade do produto que está sendo solicitada. O valor deste campo não pode ser negativo.
Ordem	(Somente leitura) A ordem pai à qual este item de linha da ordem está vinculado.
Ordem: ID exclusivo externo	(Somente leitura) O ID externo exclusivo da ordem pai à qual este item de linha da ordem está vinculado.
Preço	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.
Preço após o desconto	Este campo não é aplicável à versão atual do Oracle CRM On Demand.

- 1 Salve o registro.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a ordens:

- [Ordens](#) (na página 601)
- [Trabalhando com a página inicial Ordem](#) (na página 602)
- [Gerenciando ordens](#)
- [Campos da ordem](#) (consulte "[Campos de ordem](#)" na página 606)

Enviando uma ordem para produtos

Ao terminar de criar e atualizar os itens da ordem para um objeto da ordem, você pode enviar a ordem.

Antes de começar. Para trabalhar com ordens e itens de ordem para produtos, o valor de Uso da ordem na página de perfil da empresa deve ser definido como Gerenciamento de ordens do CRM On Demand e sua função de usuário deve incluir o privilégio Ativar acesso à ordem.

Para enviar uma ordem para produtos

- 1 Na página inicial Ordem, selecione a ordem desejada.
Para obter informações sobre a seleção de ordens, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da ordem, reveja os itens da ordem que estão associados a esta ordem para produtos e veja se você está satisfeito com as informações registradas.
- 3 Clique em Enviar para submeter a ordem para produtos, incluindo todos os itens de linha da ordem associados.
O valor do campo Status de criação da ordem para a ordem é alterado para Enviada para indicar que a ordem para produtos foi enviada para processamento. Você não pode modificar uma ordem para produtos que foi enviada.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a ordens:

- [Ordens](#) (na página 601)
- [Trabalhando com a página inicial Ordem](#) (na página 602)
- [Gerenciando ordens](#)
- [Campos da ordem](#) (consulte "[Campos de ordem](#)" na página 606)

Campos de ordem

Use a página Edição da ordem para adicionar uma ordem para produtos ou atualizar os detalhes de uma ordem para produtos existente. A página Edição da ordem mostra todos os campos de uma ordem.

DICA: Você também pode editar ordens na página Detalhes da ordem. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações sobre alguns dos campos da ordem.

Campo	Descrição
Principais informações da ordem	
Número da ordem	Um número exclusivo atribuído a cada ordem.
Conta	A conta que está associada a esta ordem.
Oportunidade	A oportunidade que está associada a esta ordem.
Contato	O contato que está associado a esta ordem.
Ordem criada	A data na qual a ordem foi criada.
Status da criação da ordem	(Somente leitura) O valor deste campo é Em andamento por padrão. Quando você envia uma ordem para produtos, o valor neste campo é alterado para Enviada.
ID exclusivo externo	ID exclusivo externo para integração da ordem com o Oracle CRM On Demand.
Id	O valor deste campo identifica exclusivamente a ordem.
Endereço de envio	O endereço em que a ordem será entregue. Use o seletor Pesquisa para selecionar um endereço. Este campo deve ser preenchido para criar uma ordem de solicitação de amostra; consulte Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas (na página 555).
Endereço de cobrança	O endereço de cobrança da ordem no contexto.
Status da ordem	O status da ordem, que pode ser um dos seguintes: Pendente, Entregue, Processado ou Enviado. Você pode definir o status, se necessário. Quando você envia a ordem, o status dela é alterado para Enviada.
Informações adicionais	
Proprietário	A pessoa que criou este registro de ordem.
Descrição	(Opcional) Uma descrição da ordem.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a ordens:

- [Ordens](#) (na página 601)
- [Trabalhando com a página inicial Ordem](#) (na página 602)
- [Gerenciando ordens](#)

9

Gerenciamento de bens

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro para gerenciamento de bens:

- **Contas financeiras.** Use estas páginas para gerenciar informações da conta financeira.
- **Titulares da conta financeira.** Use estas páginas para gerenciar informações sobre titulares de contas financeiras.
- **Investimentos da conta financeira.** Use estas páginas para gerenciar as transações de um único produto financeiro para uma conta financeira.
- **Planos financeiros.** Use estas páginas para gerenciar os planos financeiros de um contato ou negócio para uma ou mais contas financeiras específicas.
- **Produtos financeiros.** Use estas páginas para gerenciar informações do produto financeiro.
- **Transações financeiras.** Use estas páginas para rastrear as transações de uma conta financeira específica.
- **Carteiras.** Use estas páginas para gerenciar contas da carteira.
- **Famílias.** Use estas páginas para gerenciar informações de um grupo de contatos relacionados, que vivem na mesma família.

Observação: todos esses tipos de registro só estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Famílias

Use as páginas Família para criar, atualizar e controlar registros de família.

Uma *família* é um grupo de contatos que geralmente compartilham um link ou associação comum, como uma família (pais e filhos) que vive no mesmo endereço dentro da mesma casa. Uma família permite que os contatos sejam agrupados e pode controlar os agrupamentos de contato, permitindo que um contato seja agrupado em uma ou mais famílias ou grupos de contato. As instituições financeiras e os usuários individuais, como bancários, consultores e gerentes de relacionamento, têm vários usos diferentes para os contatos do agrupamento. As informações relacionadas das famílias podem ser acumuladas de contatos que estão vinculados à família.

Uma família fornece informações de segmentação valiosas sobre a família como um todo, bem como um resumo de informações sobre os contatos do membro da família. Você pode usar as páginas Família para identificar e capturar informações demográficas sobre uma família. Também é possível usar as páginas Família para revisar contas financeiras do cliente, produtos e informações de contato que estão associados a essa família. Essas informações permitem que você avalie os dados do cliente.

O agrupamento de todas as contas do cliente por família permite a uma instituição financeira identificar o valor de um cliente para a organização e procurar oportunidades para venda cruzada e venda vertical de produtos e serviços adicionais ao cliente, como seguro de propriedade e empréstimos para educação dos filhos. Além disso, a capacidade de exibir todas as contas financeiras de um cliente por família permite que uma instituição financeira exiba a posição financeira geral da família.

Subcontas e informações relacionadas de famílias

Você pode usar as páginas Família para identificar e criar o perfil de uma família. Você também pode usar as páginas Família para revisar subcontas e outras informações relacionadas de uma família, incluindo:

- **Contatos.** Os contatos podem ser relacionados a uma família. Na página Família, você pode exibir todos os contatos relacionados a uma família. Para obter informações sobre contatos, consulte [Contatos](#) (na página 224).
- **Demandas.** As demandas podem ser relacionadas a uma família. Na página Família, você pode exibir todas as demandas relacionadas a uma família. Para obter informações sobre demandas, consulte [Demandas](#) (na página 658).
- **Planos financeiros.** Os planos financeiros podem ser relacionados a uma família. Na página Família, você pode exibir todos os planos financeiros relacionados a uma família. Para obter informações sobre planos financeiros, consulte [Planos financeiros](#) (na página 637).
- **Titulares de apólice.** Os titulares de apólice podem ser relacionados a uma família. Na página Família, você pode exibir todos os titulares de apólice relacionados a uma família. Para obter informações sobre titulares de apólice, consulte [Titulares de apólice](#) (consulte "[Titulares da apólice](#)" na página 683).
- **Titulares da conta financeira.** Os titulares da conta financeira podem ser relacionados a uma família. Na página Família, você pode exibir todos os titulares da conta financeira que estão relacionados a uma família. Para obter informações sobre titulares da conta financeira, consulte [Titulares da conta financeira](#) (na página 630).
- **Equipe da família.** Os usuários podem fazer parte da equipe relacionada a uma família. Na página Família, você pode exibir todos os membros da equipe (usuários) relacionados a uma família.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se sua função não incluir controlar informações sobre família, a guia Famílias poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a Página inicial de família

A Página inicial de família é o ponto inicial para gerenciar famílias.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de família. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando uma família

Você pode criar uma família clicando no botão Novo na seção Minhas famílias exibidas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de família](#) (na página 614).

Trabalhando com listas de famílias

A seção Listas de famílias mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de famílias.

Lista de famílias	Filtros
Famílias recém-modificadas	Todas as famílias com seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação
Todas as famílias	Todas as famílias às quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui a família

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo famílias recém-modificadas

A seção Minhas famílias exibidas recentemente mostra as famílias que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial de família

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à sua Página inicial de família:

- Famílias recém-criadas
- Famílias recém-modificadas
- Minhas famílias recém-criadas
- Minhas famílias recém-modificadas
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na sua Página inicial de família).

Para adicionar seções à sua Página inicial de família

- 1 Na Página inicial de família, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de família, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.

- 3 Clique em Salvar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a famílias:

- [Famílias](#) (na página 609)
- [Gerenciando famílias](#) (na página 612)
- [Campos de família](#) (na página 614)

Gerenciando famílias

Para gerenciar famílias, execute as seguintes tarefas:

- [Criando perfil de famílias](#) (na página 613)
- [Controlando membros da família](#) (consulte "[Rastreando membros da família](#)" na página 613)

OBSERVAÇÃO: esse recurso não faz parte do aplicativo padrão, assim, talvez ele não esteja disponível na sua versão do Oracle CRM On Demand.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Transferindo a propriedade de registros](#) (na página 98)
- [Adicionando observações](#) (na página 104)
- [Anexando arquivos e URLs aos registros](#) (na página 111)
- [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 118)
- [Mesclando registros](#) (na página 103)
- [Compartilhando registros \(Equipes\)](#) (na página 99)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a famílias:

- [Famílias](#) (na página 609)
- [Trabalhando com a Página inicial de família](#) (na página 610)
- [Campos de família](#) (na página 614)

Criando perfil de famílias

Você pode criar o perfil de famílias atualizando as informações nos registros de família.

Para criar o perfil de uma família

- 1 Selecione a família.
Para obter instruções sobre como selecionar famílias, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhe da família, clique em Editar.
- 3 Na página Edição de família, digite as informações. Para obter uma descrição dos campos, consulte [Campos de família](#) (na página 614).

Rastreando membros da família

Para rastrear membros de famílias, adicione-os como contatos dentro da família.

Para rastrear membros da família

- 1 Selecione o registro da família.
Para obter instruções sobre como selecionar registros da família, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da família, role até a seção Contatos e clique em Adicionar.
OBSERVAÇÃO: convém adicionar a seção Contatos à apresentação. Para obter informações sobre como alterá-la, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730).
- 3 Na página Contatos - Lista, clique no ícone Pesquisa do campo Novo contato. Isso abre a janela Pesquisar um contato.
- 4 Na janela Pesquisar um contato, selecione um contato.
- 5 Na página Contatos - Lista, selecione a relação com a família do contato no menu suspenso Relacionamento.

Campo	Descrição
Novo contato	O nome do contato da família. Selecione o contato na janela Pesquisar um contato.
Relacionamento	O relacionamento do contato com a família. Você pode selecionar muitos relacionamentos predefinidos, por exemplo: Chefe/Superior, Cônjuge, Filho, Membro da família, Filhos 2º geração, Chefe etc.
Consolidar	<p>Marque a caixa de seleção Consolidar para selecionar um subconjunto de contatos para consolidar os totais de finanças da família (por exemplo, Valor líquido total ou Rendimento total). Os contatos não selecionados não são sumariados em qualquer um dos totais de famílias ou qualquer lista relacionada, como Oportunidades, Carteiras, Atividades ou Observações. Consolidar permanece marcado por padrão.</p> <p>Observação: como a caixa de seleção Consolidar na página Detalhes do contato e na página Detalhe da família é a mesma, uma alteração feita em uma página se reflete na outra.</p>

6 Clique em Salvar na página Contatos - Lista.

7 Faça drill-down no campo Novo contato para selecionar um contato e, em seguida, selecione a relação com a família para o contato na lista de opções Relacionamento.

Para obter informações sobre campos Família, consulte [Campos de família](#) (na página 614).

Campos de família

Use a página Edição de família para adicionar uma família ou atualizar detalhes de uma família existente. A página Edição de família mostra o conjunto completo de campos de uma família.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas de seleção. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos. Muitos campos nas páginas Família são somente leitura porque são calculados a partir dos registros de contato vinculados à família com o campo Consolidar marcado. Os campos aditivos, como Total de ativos, são totalizados de todos os contatos com o campo Consolidar marcados na família. Os campos não aditivos, como endereços, geralmente são consolidados a partir do contato principal da família.

Se não houver registros de contato vinculados à família, você poderá adicionar contatos ao registro de família, consulte [Controlando membros da família](#) (consulte "[Rastreando membros da família](#)" na página 613).

Campo	Descrição
Informações-chave sobre a família	

Campo	Descrição
Nome da família	Limite de 50 caracteres.
Principal	Somente leitura.
Informações detalhadas sobre a família	
Tipo	Os valores padrão são: Família - Filhos, Família - Sem filhos, Família - Aposentado, Solteiro, Família sem um dos pais, Família, Família ampliada, Casal não casado, Filhos adultos saíram da casa, Aposentado e Outros.
Segmento	Os valores padrão são: Pessoal de escritório, Trabalhador braçal, Zona rural, Residência própria, Arrendatário, Rural/Fazenda, Varejo de massa, Público com renda alta, Valor líquido alto, Pentamilionários e Valor líq. muito alto.
Última atividade	Somente leitura. Reflete a data da última atividade vinculada à família.
Data de nascimento do chefe da família	Somente leitura.
Informações adicionais	
Conta	Somente leitura.
Contato	Somente leitura.
Proprietário	<p>O proprietário do registro de família.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas de Relatórios e do Painel.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>
Perfil financeiro da família	
Rendimento total	O rendimento total de todos os contatos consolidados na família. Somente leitura.
Total de ativos	O total de ativos de todos os contatos consolidados na família. Somente leitura.
Total de despesas	O total de despesas de todos os contatos consolidados na família. Somente

Campo	Descrição
	leitura.
Total de passivos	O total de passivos de todos os contatos consolidados na família. Somente leitura.
Valor líquido total	O valor líquido total de todos os contatos consolidados na família. Somente leitura.
Perfil de risco do investimento	
Perfil de risco	Preenchido a partir do registro de contato principal da família. Somente leitura.
Nível de experiência	Preenchido a partir do registro de contato principal da família. Somente leitura.
Horizonte de investimento	Preenchido a partir do registro de contato principal da família. Somente leitura.
Mix de investimentos atual	Preenchido a partir do registro de contato principal da família. Somente leitura.
Objetivo	Preenchido a partir do registro de contato principal da família. Somente leitura.
Objetivo principal	Preenchido a partir do registro de contato principal da família. Somente leitura.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a famílias:

- [Famílias](#) (na página 609)
- [Trabalhando com a Página inicial de família](#) (na página 610)
- [Gerenciando famílias](#) (na página 612)
- [Compartilhando registros \(Equipes\)](#) (na página 99)

Carteiras

Use as páginas Carteiras para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de carteira. As carteiras podem ser qualquer tipo de informação relacionada a um contato que deseja controlar.

As carteiras podem representar o seguinte:

- **Contas financeiras.** Uma conta de corretagem, um empréstimo ou um cartão de crédito

■ **Contratos de seguro.** Uma apólice de seguro de vida ou uma anuidade

Você pode usar as páginas Carteira para identificar e criar o perfil de uma carteira.

DICA: você pode usar o tipo de registro de conta financeira e hierarquia da conta financeira para controlar grupos de contas financeiras, que também são conhecidos como carteiras. Para obter mais informações sobre contas financeiras, consulte [Controlando contas financeiras principais](#) (consulte "[Controlando as contas financeiras principais](#)" na página 628).

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se sua função não incluir controlar informações de conta financeira, a guia Carteiras poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a Página inicial de conta da carteira

A Página inicial de conta da carteira é o ponto inicial para gerenciar contas da carteira.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de conta da carteira. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando uma conta da carteira

Você pode criar uma conta da carteira clicando no botão Novo na seção Minhas carteiras exibidas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de conta da carteira](#) (na página 621).

Trabalhando com listas de contas da carteira

A seção Listas de carteiras mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de contas da carteira.

Lista de carteiras	Filtros
Todas as contas da carteira	Todas as contas da carteira às quais você tem visibilidade
Carteiras recém-criadas	Todas as contas da carteira às quais você tem visibilidade, classificadas pela data de criação
Carteiras recém-modificadas	Todas as contas da carteira às quais você tem visibilidade, classificadas pela

Lista de carteiras	Filtros
	data de modificação
Minhas carteiras recém-modificadas	Todas as contas da carteira que você modificou recentemente.
Minhas carteiras recém-criadas	Todas as contas da carteira que você criou recentemente.
Minhas contas da carteira	Todas as contas da carteira com seu nome no campo Proprietário

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo contas da carteira recém-modificadas

A seção Minhas carteiras exibidas recentemente mostra as contas da carteira que você exibiu mais recentemente.

Adicionando seções à página inicial de conta da carteira

Se a função do usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à Carteira - Conta - Página Inicial:

- Carteiras recém-criadas
- Carteiras recém-modificadas
- Minhas carteiras recém-criadas
- Minhas carteiras recém-modificadas
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição na sua Página inicial de conta da carteira).

Para adicionar seções à sua Página inicial de conta da carteira

- 1 Na Página inicial de conta da carteira, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de conta da carteira, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas de carteira:

- [Campos de conta da carteira](#) (na página 621)
- [Gerenciando contas da carteira](#) (na página 619)

Gerenciando contas da carteira

Para gerenciar contas da carteira, execute as seguintes tarefas:

- [Controlando os principais contatos para contas da carteira](#) (na página 620)
- [Especificando subcontas da carteira](#) (na página 620)

OBSERVAÇÃO: esse recurso não faz parte do aplicativo padrão, assim, talvez ele não esteja disponível na sua versão do Oracle CRM On Demand.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72) (incluindo indicações)
- [Compartilhando registros \(Equipes\)](#) (na página 99)
- [Transferindo a propriedade de registros](#) (na página 98)
- [Adicionando observações](#) (na página 104)
- [Anexando arquivos e URLs aos registros](#) (na página 111)
- [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 118)
- Renomeando tipos de registro
- [Mesclando registros](#) (na página 103)
- [Gerenciando calendários e atividades](#) (na página 139)
- Processo de configuração de livros
- Criando applets da Web

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas de carteira:

- [Trabalhando com a Página inicial de conta da carteira](#) (na página 617)
- [Campos de conta da carteira](#) (na página 621)

Controlando os principais contatos para contas da carteira

Para controlar os principais contatos das contas da carteira, adicione-os como contatos vinculados ao registro de conta da carteira.

Para controlar os principais contatos de contas da carteira

- 1 Selecione o registro de conta da carteira.
Para obter instruções sobre como selecionar contas de carteira, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Conta da carteira - Detalhes, role para baixo até a seção Contatos e clique em Adicionar.
OBSERVAÇÃO: talvez você precise adicionar a seção Contatos à sua apresentação. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página de detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730).
- 3 Na página Lista de contatos, clique no ícone Pesquisa próxima à coluna Nome.
- 4 Na janela Pesquisa, você pode clicar em Novo para criar um novo registro do contato ou selecionar um contato existente.
- 5 Na página Lista de contatos, digite as informações conforme necessário.
- 6 Salve o registro.

Especificando subcontas da carteira

Você pode indicar hierarquias da conta de carteira, como um fundo mútuo dentro de uma apólice de seguro de vida ou uma conta de corretagem, especificando um relacionamento pai/filho. Primeiro crie a conta de carteira pai e, em seguida, selecione essa conta como o pai da subconta de carteira ou filho.

As carteiras têm um relacionamento de um para muitos com subcontas de carteira. Por exemplo, você pode ter muitos fundos mútuos ou subcontas de estoque para a conta de carteira de corretagem.

Para criar uma subconta de carteira

- 1 Selecione a conta de carteira pai.
Para obter informações sobre como selecionar contas de carteira, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da conta de carteira, role até a seção Subcontas de carteira e clique em Novo.
OBSERVAÇÃO: você pode precisar adicionar a seção Subcontas de carteira ao layout. Para obter informações sobre como alterá-lo, consulte [Alterando a apresentação de página Detalhes](#) (consulte "[Alterando a apresentação da página de detalhes](#)" na página 730).
- 3 Preencha os campos na página Edição da conta de carteira aberta.
- 4 Salve o registro.

Para especificar a conta de carteira pai

- 1 Selecione a subconta de carteira filho.
Para obter instruções sobre como selecionar contas de carteira, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Edição da conta de carteira, clique no ícone Pesquisa próximo ao campo Conta de carteira pai.
- 3 Na janela Pesquisa, selecione a conta de carteira pai.
- 4 Salve o registro.

Campos de conta da carteira

Use a página Conta da carteira - Editar para adicionar uma conta de carteira ou atualizar os detalhes de uma conta de carteira existente. A página Conta da carteira - Editar mostra o conjunto completo de campos de uma conta de carteira.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas de seleção. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Principais informações sobre a conta	
Conta - Número	Campo obrigatório. Limite de 100 caracteres.

Campo	Descrição
Instituição	Campo de pesquisa da instituição vinculada a essa conta de carteira.
Produto	Campo de pesquisa do produto vinculado a essa conta de carteira.
Tipo de conta	Uma lista de opções de tipos de conta disponíveis. Os valores padrão são: Contrato de anuidade, Política do grupo, 401K, Verificando, IRA, Seguro de vida, Fundo mútuo, Ganhos e Outros.
Contato principal	Somente leitura.
Conta	Campo de pesquisa da conta vinculada a essa conta de carteira.
Receita	Receita vinculada a essa conta de carteira.
Data da compra	A data que a conta financeira foi aberta.
Data de venda/cancelamento	A data em que a conta foi fechada. Se essa for uma holding individual, essa pode ser a data em que todas as ações foram vendidas.
Status	Status da conta da carteira. Os valores padrão são: Ativo, Pendente, Cota, Encerrado e Fechado.
Conta da carteira principal	A conta da carteira principal para a conta da carteira atual.
Proprietário	<p>O proprietário do registro de conta da carteira.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas de Relatórios e do Painel.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>
Grupo principal	<p>Grupo principal do proprietário da carteira.</p> <p>Para versões anteriores a 13, esse campo é usado para definir Visibilidade do grupo para registros de Carteira. É recomendável que você use a funcionalidade de livro para substituir esse recurso. Para obter mais informações, consulte Processo de configuração de livros.</p>
Informações da apólice	
Classe de risco	Define o nível de risco da carteira. Limite de 50 caracteres.

Campo	Descrição
Prêmio	O custo da apólice de seguro nas unidades da sua moeda.
Valor nominal	O valor nominal da apólice de seguro nas unidades da sua moeda.
Data efetiva	A data de início da apólice de seguro.
Data de expiração	A data de expiração da apólice de seguro.
Informações de investimento	
Valor total do ativo	O valor de todos os seus investimentos nas unidades da sua moeda.
Data de avaliação	A data da avaliação do total de ativos.
Informações de empréstimo	
Valor do empréstimo	O valor do empréstimo nas unidades da sua moeda.
Taxa anual (%)	A taxa de juros do seu empréstimo.
Vencimento	A data na qual o empréstimo deve ser pago.
Período	Somente leitura. A concatenação do Prazo e a Unidade do período.
Prazo	O período de tempo pelo qual o empréstimo é amortizado, geralmente expresso em meses.
Unidade do período	A lista de opções de possíveis unidades do período. Os valores padrão são: Dia, Semana, Mês e ano.
Informações do cartão de crédito	
Limite de crédito	O crédito máximo disponível para a conta.
Taxa anual (%)	A taxa de juros anual cobrada nas despesas arroladas no saldo.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas de carteira:

- [Trabalhando com a Página inicial de conta da carteira](#) (na página 617)
- [Gerenciando contas da carteira](#) (na página 619)

Contas financeiras

Use as páginas Conta financeira para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de conta financeira. As contas financeiras costumam ser as contas financeiras de um contato ou negócio gerenciado pela instituição financeira. Porém, as contas financeiras também rastrear todas as contas financeiras de um contato ou negócio, inclusive essas contas em outras instituições financeiras.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a responsabilidade do cargo não incluir rastrear informações da conta financeira, a guia Contas financeiras poderá ser excluída da configuração.

Conta financeira é um registro das transações financeiras entre instituições financeiras. Ela contém produtos financeiros sobre os quais a instituição financeira tem uma responsabilidade fiduciária específica. As contas financeiras fornecem uma estrutura para instituições financeiras a fim de gerenciar relacionamentos entre contatos e negócios.

OBSERVAÇÃO: Dentro do Oracle CRM On Demand Financial Services Edition, *Conta* é renomeada como *Conta comercial*. As contas comerciais representam uma entidade legal como um negócio, uma empresa ou um truste. Elas fornecem relacionamentos de pai e filho para dar suporte a divisões, departamentos e outras estruturas legais complexas.

Você usa contas financeiras para rastrear todos os tipos de contas financeiras, como ganhos, cheques, hipotecas, certificados de depósito, cartões de crédito, contas de depósito de demanda, investimentos, empréstimos, aposentadorias, educação etc.

Usando contas financeiras, as instituições financeiras podem migrar de relacionamentos centrados em contas financeiras para relacionamentos centrados em clientes e famílias. Com esse recurso, você pode acessar informações da conta financeira de alto nível contidas nos campos Tipo de conta financeira, Saldo e Fusão para dar suporte a relações centradas em clientes e famílias, inclusive atividades, oportunidades, solicitações de serviço e calendários. As contas financeiras também dão suporte a hierarquias de contas e subcontas. Essas hierarquias permitem o agrupamento de contas em carteiras. Você usa o agrupamento de contas para agrupar contas financeiras em carteiras. As figuras a seguir mostram alguns exemplos de hierarquias. A Figura 1 mostra um relacionamento de pai e filho para uma conta financeira. A Figura 2 mostra um relacionamento de conta de carteira e de conta financeira. A Figura 3 mostra um relacionamento de conta financeira e de subconta.



Figure 1: Relacionamento entre pai e filho de conta financeira

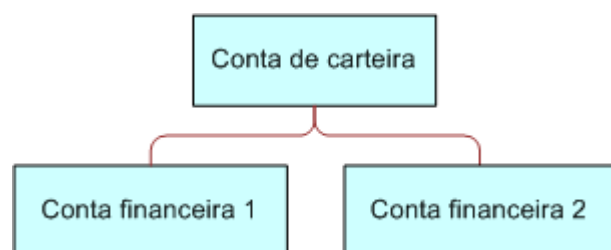


Figure 2: Relacionamento entre conta de carteira e conta financeira

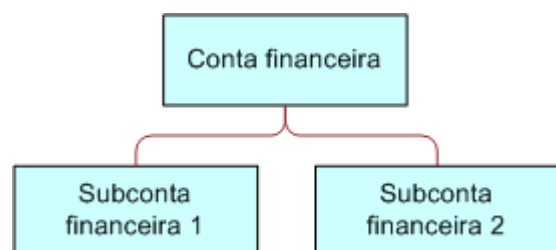


Figure 3: Relacionamento entre conta financeira e subconta

Você pode usar as páginas Conta financeira para identificar e criar um perfil da conta financeira. Você também pode usar as páginas Conta financeira para revisar as subcontas de uma conta financeira e outras informações relacionadas, inclusive:

- [Titulares da conta financeira](#) (na página 630)

- [Investimentos da conta financeira](#) (na página 633)
- [Transações financeiras](#) (na página 647)
- [Planos financeiros](#) (na página 637)
- [Apólices](#) (na página 678)
- **Oportunidades (na página 241).** Nas páginas Conta financeira, você pode exibir todas as oportunidades relativas a uma conta financeira.
- **Atividades.** Nas páginas Conta financeira, você pode exibir todas as atividades relativas a uma conta financeira.
- **Solicitações de serviço (na página 327).** Nas páginas Conta financeira, você pode exibir todas as solicitações de serviço relativas a uma conta financeira.
- **Leads (na página 176).** Nas páginas Conta financeira, você pode exibir todos os leads relativos a uma conta financeira.

Trabalhando com a Página inicial da conta financeira

A Página inicial da conta financeira é o ponto inicial para gerenciar contas financeiras.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial da conta financeira. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando uma conta financeira

Você pode criar uma conta financeira clicando no botão Novo na seção Contas financeiras recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de conta financeira](#) (na página 628).

Trabalhando com listas de contas financeiras

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de contas financeiras.

Lista de contas financeiras	Filtros
Todas as contas financeiras	Todas as contas financeiras nas quais você tem visibilidade
Contas financeiras recém-modificadas	Todas as contas financeiras que você modificou recentemente.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo contas financeiras recém-modificadas

A seção Contas financeiras recém-modificadas mostra as contas financeiras que foram modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial da conta financeira

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, talvez você possa adicionar outras seções à sua Página inicial da conta financeira, dependendo do que o administrador da empresa disponibiliza para ser exibido na sua Página inicial da conta financeira.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial da conta financeira.

Para adicionar seções à sua Página inicial da conta financeira

- 1 Na Página inicial da conta financeira, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial da conta financeira, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando contas financeiras

Para gerenciar contas financeiras, execute as seguintes tarefas:

- [Controlando as contas financeiras principais](#) (na página 628)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas financeiras:

- [Trabalhando com a Página inicial da conta financeira](#) (na página 626)
- [Campos de conta financeira](#) (na página 628)

Controlando as contas financeiras principais

Para permitir o controle da conta financeira principal de uma conta financeira, adicione a conta financeira principal ao campo Conta financeira principal na conta financeira da filial.

Para controlar uma conta financeira da filial

- 1 Selecione a conta financeira.
Para obter informações sobre como selecionar contas financeiras, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhe da conta financeira, clique em Editar.
- 3 Na página Contas financeiras - Edição, selecione o campo Conta financeira principal e selecione uma conta financeira.

Campos de conta financeira

Use a página Conta financeira - Edição para adicionar uma conta financeira ou atualizar os detalhes de uma conta financeira existente. A página Conta financeira - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma conta financeira.

DICA: você pode indicar hierarquias de conta financeira, como uma conta financeira de aposentadoria, que é uma subsidiária de uma conta financeira de carteira, selecionando Conta financeira. Para obter mais informações sobre como indicar hierarquias, consulte [Controlando contas financeiras principais](#) (consulte "[Controlando as contas financeiras principais](#)" na página 628).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da conta financeira	

Campo	Descrição
Número da conta financeira	O número da conta financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Tipo de conta financeira	O tipo de conta financeira como Ganhos, Crédito, Hipoteca, Investimento, Bens, Educação, Seguro.
Conta principal	A caixa de seleção é usada para indicar que essa conta financeira é a conta financeira principal.
Agência matriz	A agência matriz da conta financeira na instituição financeira.
Conta financeira	O nome da conta financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Data de abertura	A data na qual a conta financeira foi aberta na instituição financeira.
Conjunta	A caixa de seleção usada para especificar que a conta financeira tem propriedade conjunta. Mais de um contato compartilham a propriedade da conta financeira.
Retido	A caixa de seleção é usada para indicar que essa conta financeira está sendo retida. <i>Retido</i> significa que essa conta financeira não está retida por essa instituição financeira, mas sim por outra.
Saldo	O campo de moeda que representa o saldo da conta financeira.
Saldo a partir de	A data e a hora em que o saldo foi atualizado pela última vez.
Detalhes da conta financeira	
ID da integração	O ID da integração das informações externas sobre a conta financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Instituição retida	O nome da instituição financeira na qual essa conta financeira está sendo retida.
Conta financeira principal	A conta financeira principal dessa conta financeira da filial.
Integração da conta financeira	
Descrição	A descrição detalhada da conta financeira.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas sobre a conta financeira. Esse campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora em que os dados para essa conta financeira foram atualizados pela última vez (da origem externa).
Origem externa	A origem das informações externas sobre o investimento da conta financeira, por exemplo, um nome de aplicativo, nome do banco de dados, nome da integração e assim por diante.
Informações adicionais	

Campo	Descrição
Proprietário	<p>O proprietário do registro da conta financeira.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a contas financeiras:

- [Trabalhando com a Página inicial da conta financeira](#) (na página 626)
- [Gerenciando contas financeiras](#) (na página 627)

Titulares da conta financeira

Use as páginas Titular da conta financeira para criar, atualizar e controlar o relacionamento entre uma conta financeira e seus titulares. Um *titular da conta financeira* é qualquer contato que tem um relacionamento com a conta financeira (geralmente, o proprietário legal da conta financeira).

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se sua função não incluir controlar informações do titular da conta financeira, a guia Titular da conta financeira poderá ser excluída da sua configuração.

O registro de um titular da conta financeira controla os relacionamentos entre contatos e contas financeiras, permitindo um entendimento total de quais contatos estão relacionados a quais contas financeiras, e quais contas financeiras estão relacionadas a quais contatos.

Ao usar os titulares da conta financeira, as instituições financeiras e os usuários podem controlar o relacionamento entre contatos e contas financeiras, bem como podem controlar atributos e detalhes específicos do relacionamento. Os titulares da conta financeira controlam a função de um contato em relação a uma conta financeira, como o proprietário legal, tutor, consultor, benfeitor, etc.

Trabalhando com a Página inicial do titular da conta financeira

A Página inicial do titular da conta financeira é o ponto inicial para gerenciar titulares da conta financeira.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial do titular da conta financeira. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um titular da conta financeira

Você pode criar um titular da conta financeira clicando no botão Novo na seção Titulares da conta financeira recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de titular da conta financeira](#) (na página 632).

Trabalhando com listas de titulares da conta financeira

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão dos titulares da conta financeira.

Lista de titulares da conta financeira	Filtros
Todos os titulares da conta financeira	Todos os titulares da conta financeira nos quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui o titular da conta financeira
Titulares da conta financeira recém-modificados	Todos os titulares da conta financeira, classificados pela data de modificação

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo titulares da conta financeira recém-modificados

A seção Titulares da conta financeira recém-modificados mostra os titulares da conta financeira que foram modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial de titulares da conta financeira

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, talvez você possa adicionar outras seções à sua Página inicial do titular da conta financeira, dependendo do que o administrador da empresa disponibiliza para ser exibido na sua Página inicial do titular da conta financeira.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial do titular da conta financeira.

Para adicionar seções à sua Página inicial do titular da conta financeira

- 1 Na Página inicial do titular da conta financeira, clique em Editar apresentação.

- 2 Na página Apresentação da página inicial do titular da conta financeira, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao titular da conta financeira:

- [Gerenciando titulares da conta financeira](#) (na página 632)
- [Campos de titular da conta financeira](#) (na página 632)

Gerenciando titulares da conta financeira

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Trabalhando com a Página inicial do titular da conta financeira](#) (na página 630)
- [Campos de titular da conta financeira](#) (na página 632)

Campos de titular da conta financeira

Use a página Titular da conta financeira - Edição para adicionar um titular da conta financeira ou para atualizar detalhes de um titular da conta financeira existente. A página Titular da conta financeira - Edição mostra o conjunto completo de campos de um titular da conta financeira.

DICA: é possível editar as informações do titular da conta financeira na página Lista de titulares da conta financeira e na página Detalhes do titular da conta financeira. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil do titular da conta financeira	
Nome do titular da conta financeira	O nome do titular da conta financeira (geralmente, um contato). Esse campo tem um limite de 100 caracteres.
Conta financeira	A conta financeira com a qual o titular da conta financeira está associado.
Função	A função do titular da conta financeira. Um titular da conta financeira pode ter mais de uma função. Algumas funções de exemplo são: Tutor legal, Proprietário, Advogado e Influenciador.
Contato principal	Indica se o titular da conta financeira é o contato principal da conta financeira.
Unido	A data na qual o titular da conta financeira foi associado pela primeira vez à conta financeira. Ela pode ser diferente da Data de abertura na conta financeira. Por exemplo, um tutor legal pode ser atribuído a (ou receber responsabilidade por) uma conta financeira, após a data em que a conta financeira foi aberta.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas sobre o titular da conta financeira. Esse campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre o titular da conta financeira, por exemplo, o nome de um aplicativo, nome do banco de dados, nome da integração, etc. Esse campo tem um limite de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora em que os dados para esse titular da conta financeira foram atualizados pela última vez (da origem externa).

Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas:

- [Trabalhando com a Página inicial do titular da conta financeira](#) (na página 630)

Investimentos da conta financeira

Use as páginas Investimento da conta financeira para criar, atualizar e controlar produtos financeiros mantidos por uma conta financeira específica. Os investimentos da conta financeira geralmente são o total de todas as transações de conta financeira de um único produto financeiro para uma conta financeira.

Os investimentos da conta financeira permitem que você saiba quais produtos financeiros são mantidos por cada conta financeira. Os investimentos da conta financeira podem ser usados para controlar todos os tipos de produtos financeiros, como:

- Ativos físicos (por exemplo, imóvel, arte e carro)
- Instrumentos financeiros (por exemplo, título, ação e fundo mútuo)
- Serviços financeiros e empréstimos (por exemplo, hipoteca, linha de crédito)
- Qualquer outro instrumento definido por você nos produtos financeiros

Ao usar investimentos da conta financeira, as instituições financeiras podem entregar informações resumidas sobre contas financeiras do cliente a partir dos respectivos aplicativos dos departamentos administrativos e de serviços financeiros. Essas informações fornecem exibições que são baseadas nos clientes ou famílias. As informações detalhadas sobre os investimentos da conta financeira ficam disponíveis no Oracle CRM On Demand quando você está gerenciando o relacionamento com o cliente, como a quantidade, os preços, o desempenho e as datas importantes (como a data da compra).

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se sua função não incluir controlar informações da conta financeira, a guia Investimento da conta financeira poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a Página inicial de investimento da conta financeira

A Página inicial de investimento da conta financeira é o ponto inicial para gerenciar investimentos da conta financeira.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de investimento da conta financeira. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um investimento da conta financeira

Você pode criar um investimento da conta financeira clicando no botão Novo na seção Investimentos da conta financeira recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de investimento da conta financeira](#) (na página 636).

Trabalhando com listas de investimentos da conta financeira

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão dos investimentos da conta financeira.

Lista de investimentos da conta financeira	Filtros
Todos os investimentos da conta financeira	Todos os investimentos da conta financeira nos quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui o investimento da conta financeira

Lista de investimentos da conta financeira	Filtros
Investimentos da conta financeira recém-modificados	Todos os investimentos da conta financeira, classificados pela data de modificação

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo investimentos da conta financeira recém-modificados

A seção Investimentos da conta financeira recém-modificados mostra os investimentos da conta financeira que foram modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial de investimento da conta financeira

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, talvez você possa adicionar outras seções à sua Página inicial de investimento da conta financeira, dependendo do que o administrador da empresa configurou.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial de investimento da conta financeira.

Para adicionar seções à sua Página inicial de investimento da conta financeira

- 1 Na Página inicial de investimento da conta financeira, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de investimento da conta financeira, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando investimentos da conta financeira

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)

■ [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

■ [Campos de investimento da conta financeira](#) (na página 636)

Campos de investimento da conta financeira

Use a página Investimento da conta financeira - Edição para adicionar um investimento da conta financeira ou atualizar detalhes de um investimento da conta financeira existente. A página Investimento da conta financeira - Edição mostra o conjunto completo de campos de um investimento da conta financeira.

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de investimentos da conta financeira	
Conta financeira	A conta financeira associada ao investimento da conta financeira.
Produto financeiro	O produto financeiro associado ao investimento da conta financeira.
Nome dos investimentos da conta financeira	O nome exclusivo do investimento da conta financeira.
Quantidade	O número de unidades do produto financeiro dos investimentos desse produto financeiro para essa conta financeira. Geralmente, essas informações são provenientes de uma origem externa.
Preço de compra	O preço de compra dos investimento desse produto financeiro para essa conta financeira. Geralmente, essas informações são provenientes de uma origem externa.
Data da compra	A data em que os investimento desse produto financeiro para essa conta financeira foram comprados. Geralmente, essas informações são provenientes de uma origem externa.
Valor	O valor dos investimentos (isto é, o preço de compra multiplicado pela quantidade). Geralmente, essas informações são provenientes de uma origem

Campo	Descrição
	externa.
Desempenho	A porcentagem de ganho ou perda dos investimentos desse produto financeiro para essa conta financeira. Geralmente, essas informações são provenientes de uma origem externa.
Integração de investimentos da conta financeira	
ID da integração	O ID da integração das informações externas sobre os investimentos da conta financeira. Esse campo tem um limite de 50 caracteres.
ID externo	O ID da origem externa das informações externas sobre os investimentos da conta financeira. Esse campo tem um limite de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre o investimento da conta financeira, por exemplo, um nome de aplicativo, nome do banco de dados, nome da integração e assim por diante.
Última atualização externa	A data e a hora em que os dados para esse investimento da conta financeira foram atualizados pela última vez (de uma origem externa).

Planos financeiros

Use as páginas Plano financeiro para criar, atualizar e controlar planos financeiros de uma conta financeira. Geralmente, os *Planos financeiros* são o plano financeiro de um contato ou empresa de uma ou mais contas financeiras específicas que uma instituição financeira gerencia.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a responsabilidade do cargo não incluir controlar informações de plano da conta financeira, a guia Plano financeiro poderá ser excluída da sua configuração.

Um plano financeiro permite o planejamento financeiro de alto nível fornecendo acesso a informações como status, estágio do plano e aprovações. Ele também fornece links para os aplicativos dos departamentos administrativos e de serviços financeiros. O lote que é alimentado e atualizado a partir dos serviços Web geralmente são usados para integrar informações do departamento administrativo e de serviços financeiro no Oracle CRM On Demand.

Ao usar planos financeiros, as instituições financeiras podem integrar o gerenciamento de relacionamento do cliente com tarefas de planejamento financeiro, workflows e materiais de distribuição em todo o ciclo de vida do planejamento financeiro. Ao usar esse recurso, você pode controlar atividades, oportunidades, solicitações de serviço e leads para um plano financeiro para ativar o planejamento financeiro centrado na família e no cliente.

Você pode usar as páginas Plano financeiro para identificar e criar o perfil de um plano financeiro. Também é possível usar as páginas Plano financeiro para revisar subcontas de um plano financeiro e outras informações relacionadas, incluindo:

- **Oportunidade.** Para obter mais informações, consulte [Sobre oportunidades e previsões](#) (na página 242).

- **Atividade.** Para obter mais informações, consulte [Campos de atividade](#) (consulte "Campos da atividade" na página 163).
- **Solicitação de serviço.** Para obter mais informações, consulte [Gerenciando serviço e comunicação](#) (consulte "Gerenciando serviço e comunicações" na página 325).
- **Lead.** Para obter mais informações, consulte [Leads](#) (na página 176).

Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro

A Página inicial do plano financeiro é o ponto inicial para gerenciar planos financeiros.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial do plano financeiro. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um plano financeiro

Você pode criar um plano financeiro clicando no botão Novo na seção Planos financeiros recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de plano financeiro](#) (na página 640).

Trabalhando com listas de planos financeiros

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para planos financeiros.

Lista de planos financeiros	Filtros
Todos os planos financeiros	Todos os planos financeiros no qual você tem visibilidade, independentemente de quem possui o plano financeiro.
Planos financeiros recém-modificados	Todos os planos financeiros com seu nome no campo Proprietário, classificados pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo planos financeiros recém-modificados

A seção Planos financeiros recém-modificados mostra os planos financeiros que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial do plano financeiro

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial do plano financeiro, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial do plano financeiro.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial do plano financeiro.

Para adicionar seções à sua Página Inicial do plano financeiro.

- 1 Na Página inicial do plano financeiro, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial do plano financeiro, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando planos financeiros

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro](#) (na página 638)
- [Campos de plano financeiro](#) (na página 640)

Campos de plano financeiro

Use a página Plano financeiro - Edição para adicionar um plano financeiro ou atualizar os detalhes de um plano financeiro existente. A página Plano financeiro - Edição mostra o conjunto completo de campos de um plano financeiro.

DICA: você também pode editar planos financeiros na página Lista de planos financeiros e na página Detalhes do plano financeiro. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte Atualizando detalhes do registro

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais relacionadas a alguns dos campos de Plano financeiro.

Campo	Descrição
Perfil do plano financeiro	
Nome do plano financeiro	O nome do plano financeiro.
Tipo	O tipo de plano financeiro. Os exemplos são: aposentadoria, carteira, bens, educação, etc.
Conta financeira	A conta financeira à qual o plano está associado.
Status	O status do plano financeiro. Os exemplos são: Em andamento, Ativo, Aprovado, Em revisão pelo gerenciamento, Em revisão pelo cliente, etc.
Enviado para contato	Marque a caixa de seleção para indicar se esse plano financeiro foi enviado ao contato.
Aprovado pelo contato	Marque a caixa de seleção para indicar se esse plano financeiro foi aprovado pelo contato.
Resumo do plano financeiro	
Origem externa	A origem das informações externas sobre o plano financeiro, por exemplo, um nome de aplicativo, de banco de dados, de integração, e assim por diante. Esse campo limita-se a 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora em que os dados para esse plano financeiro foram atualizados pela última vez (da origem externa).
ID da integração	O ID da integração para esse plano financeiro.
Descrição	A descrição detalhada do plano financeiro. Esse campo limita-se a 16350 caracteres.
Informações adicionais	

Campo	Descrição
Proprietário	<p>O proprietário do registro do plano financeiro.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a planos financeiros:

- [Trabalhando com a página inicial Plano financeiro](#) (consulte "Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro" na página 638)
- [Gerenciando planos financeiros](#) (na página 639)

Produtos financeiros

Use as páginas de Produtos financeiros para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de produto financeiro.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se a responsabilidade do cargo não incluir a responsabilidade de rastrear informações financeiras sobre o produto, a guia *Produtos financeiros* poderá ser excluída da sua configuração.

Um *produto financeiro* no Oracle CRM On Demand pode ser uma mercadoria física ou um serviço específico que uma instituição financeira oferece a seus clientes ou um agrupamento de produtos financeiros, mas também pode se referir a qualquer produto financeiro de qualquer instituição financeira.

Os produtos financeiros podem ser usados para rastrear tipos de produtos financeiros, como empréstimos, depósitos diretos (contas corrente e poupança), depósitos a juros de mercado (ou contas do mercado financeiro), depósitos a prazo (ou certificados de depósitos), e assim por diante. Os produtos financeiros também podem ser patrimônios líquidos, derivativos, contas separadas e fundos mútuos ou de limite.

Com o uso de registros de produtos financeiros, as instituições financeiras podem exibir os detalhes sobre produtos financeiros, incluindo detalhes de produtos de alto nível, links de URLs para sites Web de produtos financeiros ou catálogos. Usando este recurso, você pode acessar os detalhes de produtos financeiros mais recentes e as informações relacionadas sobre atividades, oportunidades, solicitações de serviço e calendários para seus clientes.

O tipo de registro de produto financeiro também suporta hierarquias de produtos financeiros. Essas hierarquias permitem separar produtos financeiros em grupos, por exemplo, ofertas empacotadas, fundos mútuos ou qualquer outra multi-hierarquia ou multiagrupamento necessário.

Alguns exemplos de hierarquias de produto financeiro são mostrados nas figuras a seguir.

A Figura 4 mostra um exemplo de hierarquia de fundo mútuo.

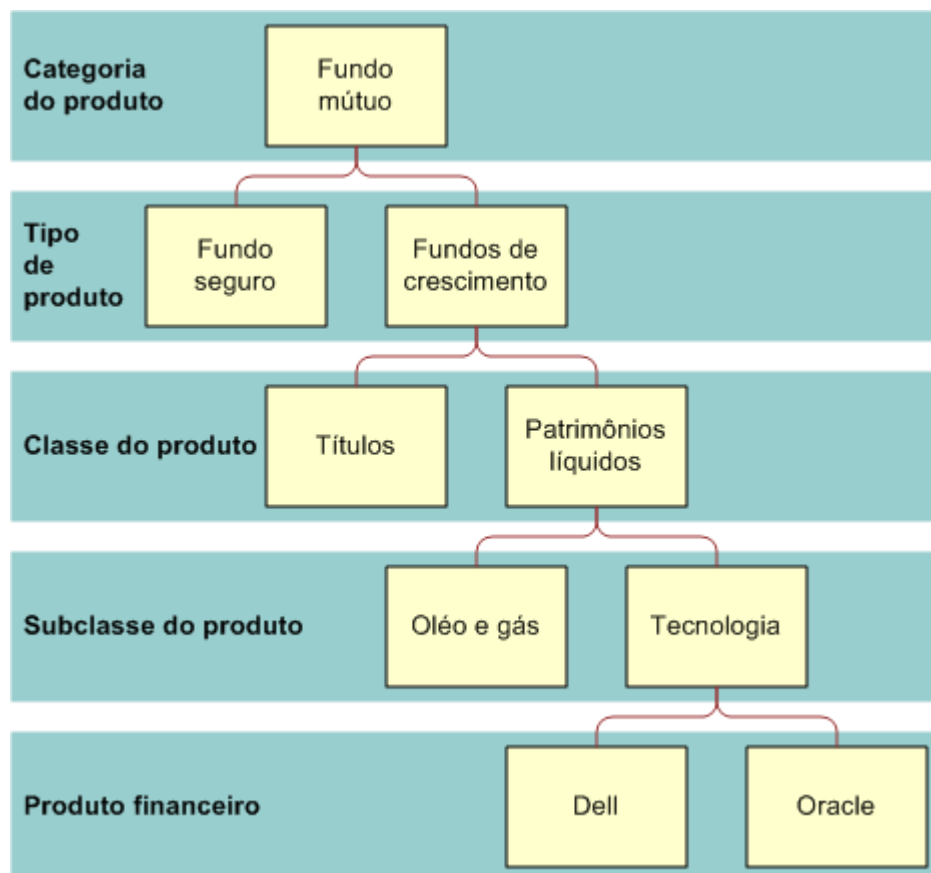


Figure 4: Exemplo de hierarquia de fundo mútuo

A Figura 5 mostra um exemplo de hierarquia de apólice de seguro.

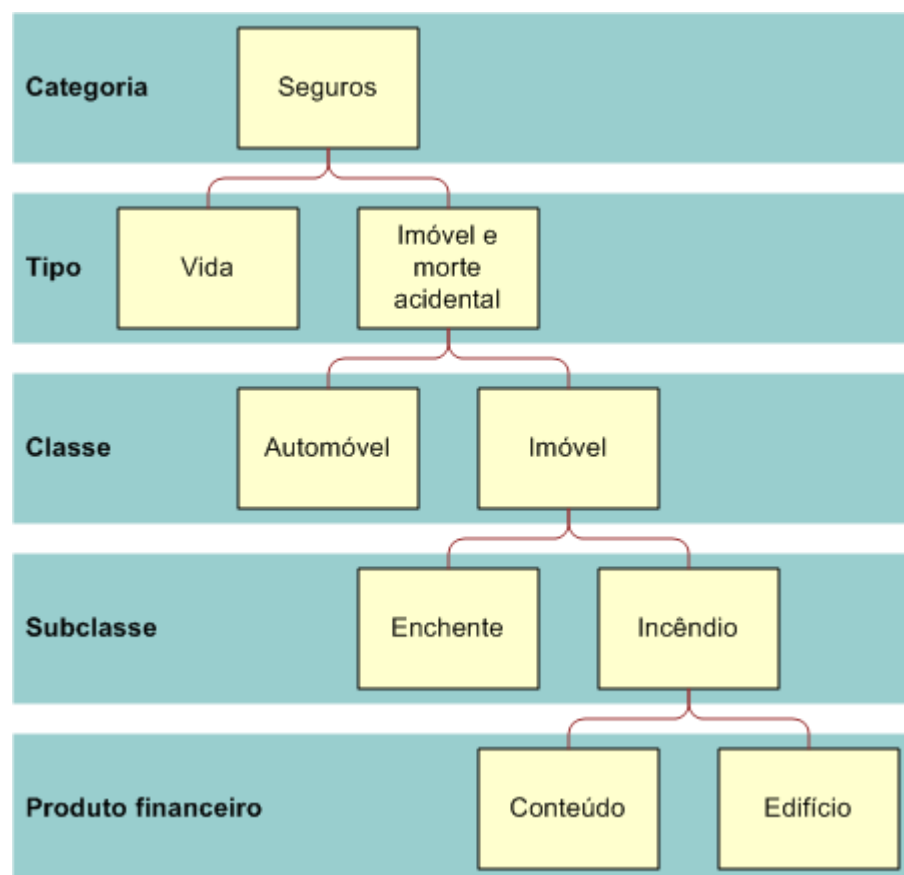


Figure 5: Exemplo de hierarquia de apólice de seguro

Trabalhando com a página inicial Produtos financeiros

A página inicial Produtos financeiros é o ponto de partida para o gerenciamento de produtos financeiros.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa pode personalizar a apresentação de sua página inicial Produtos financeiros. Além disso, se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las.

Criando um registro de produto financeiro

Você pode criar um registro de produto financeiro clicando no botão Novo, na seção Produtos financeiros modificados recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de produtos financeiros](#) (na página 646).

DICA: você pode indicar hierarquias de produtos financeiros, como um patrimônio líquido que seja subsidiário de um fundo mútuo, selecionando o campo Produto financeiro principal. Para obter mais informações sobre hierarquias de produtos financeiros, consulte [Rastreado produtos financeiros principais](#) (na página 645).

Trabalhando com listas de produtos financeiros

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de produtos financeiros.

Lista de produtos financeiros	Filtros
Todos os produtos financeiros	Todos os produtos financeiros que você possa visualizar, independentemente do proprietário desses produtos financeiros.
Produtos financeiros modificados recentemente	Todos os produtos financeiros com o seu nome no campo Proprietário, classificados pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

Exibindo produtos financeiros modificados recentemente

A seção Produtos financeiros modificados recentemente mostra os produtos financeiros que você exibiu mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial de produtos financeiros

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à página inicial de produtos financeiros, dependendo de quais seções o administrador de sua empresa disponibilizou para exibição na página inicial de produtos financeiros.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à página inicial de produtos financeiros.

Para adicionar seções à página inicial de produtos financeiros

- 1 Na página inicial de produtos financeiros, clique em Editar apresentação.

- 2 Na página Apresentação da página inicial Produtos financeiros, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando produtos financeiros

Para gerenciar produtos financeiros, execute a seguinte tarefa:

- [Rastreamento de produtos financeiros principais](#) (na página 645)

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a produtos financeiros:

- [Trabalhando com a página inicial Plano financeiro](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro](#)" na página 638)
- [Campos de produtos financeiros](#) (na página 646)

Rastreamento de produtos financeiros principais

Para permitir o rastreamento de um produto financeiro principal, adicione o produto financeiro principal ao campo Produto financeiro principal no produto financeiro filho.

Para rastrear um produto financeiro principal

- 1 Selecione o produto financeiro.
Para obter mais informações sobre seleção de um produto financeiro, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Produto financeiro - Detalhe, clique em Editar.

- 3** Na página Produto financeiro - Edição, selecione o campo Produto financeiro principal e selecione um produto financeiro.

Campos de produtos financeiros

Use a página Produtos financeiros - Edição para adicionar um produto financeiro ou atualizar detalhes de um produto financeiro existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos referentes a um produto financeiro.

DICA: você também pode editar produtos financeiros nas páginas Produtos financeiros - Lista e Produtos financeiros - Detalhe. Para obter mais informações sobre a atualização de registros, consulte [Atualizando detalhes de registros](#) (consulte "Atualizando detalhes do registro" na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de Produtos financeiros.

Campo	Descrição
Perfil da conta financeira	
Nome do produto financeiro	Nome comum do produto financeiro. São exemplos: Oracle Corporation, Fundo Mútuo X, Poupança Ouro, Melhor Hipoteca, e assim por diante.
Categoria	Categoria de produto financeiro. (A hierarquia recomendável é a seguinte: tipo, categoria, classe, subclasse, produto financeiro, produto financeiro filho, mais filhos, se necessário.)
Tipo	Tipo de produto financeiro. Exemplos: Fundos de crescimento, Fundo de crescimento, Fundo de proteção.
Classe	Classe de produto financeiro. Exemplos: Patrimônios líquidos, Títulos.
Subclasse	Subclasse do produto financeiro. Exemplos: Tecnologia, Óleo e gás.
Produto financeiro principal	Produto financeiro principal deste produto.
ID do produto financeiro	ID do produto financeiro que a instituição financeira usa para identificar um produto financeiro em seu hub de produto financeiro ou entidade equivalente.
MDM - ID de hub do produto	O ID do produto financeiro que o setor financeiro ou a empresa externa usa para identificar um produto financeiro em um hub de produto financeiro do gerenciamento de dados principais (MDM) externo.
Preço atual	Preço do produto financeiro. O preço pode ser fornecido por uma origem externa, como preço de mercado, ou interna, como uma tabela de preços.
Origem do preço	A origem das informações sobre preços do produto financeiro, por exemplo, nome da aplicação, nome do banco de dados, nome de integração, e assim por diante.

Campo	Descrição
Preço atual - Última atualização	Data e hora da última atualização de preço deste produto financeiro (a partir da origem do preço).
Catálogo de produtos	
URL do produto	URL da localização do catálogo deste produto financeiro. Geralmente, é um produto financeiro externo e uma URL.
Visão geral do produto	Informações resumidas ou introdutórias sobre o produto financeiro. O limite deste campo é de 16.350 caracteres.
Catálogo de produtos	A URL de um catálogo de produtos financeiros que contém este produto financeiro. A URL geralmente é uma URL de produto financeiro interno.
Visão geral da conta financeira	
ID externo	ID da origem externa das informações externas sobre o titular do produto financeiro. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre o produto financeiro, por exemplo, nome da aplicação, nome do banco de dados, nome de integração, e assim por diante.
Última atualização externa	Data e hora da última atualização dos dados deste produto financeiro (a partir da origem externa).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a produtos financeiros:

- [Produtos financeiros](#) (na página 641)
- [Trabalhando com a página inicial Produtos financeiros](#) (na página 643)
- [Gerenciando produtos financeiros](#) (na página 645)

Transações financeiras

Use as páginas de Transações financeiras para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de transação financeira de uma conta financeira específica. *Transações financeiras* são as transações individuais de uma conta financeira referente a todos os produtos financeiros.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determina as guias que estarão disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações da transação financeira, a guia Transação financeira poderá ser excluída da sua configuração.

Os registros de transação financeira permitem que você determine quais contas financeiras têm quais transações em relação a todos os produtos financeiros. Essas informações fornecem uma exibição completa de transações financeiras, organizada por conta financeira. Você pode usar os registros de transação financeira

para rastrear todos os tipos de transações de produtos financeiros, como compra, venda, transação de alto valor, resgate, depósito, retirada e qualquer outro instrumento definido por você nos produtos financeiros.

Usando transações financeiras, as instituições financeiras podem fornecer informações resumidas a partir de suas aplicações de middle office ou back office sobre as contas financeiras de clientes. Essas informações fornecem exibições baseadas em clientes ou famílias. As informações detalhadas sobre as transações financeiras, como quantidade, preços e datas importantes (como datas de compra), estão disponíveis no Oracle CRM On Demand quando você está gerenciando o relacionamento com o cliente.

Trabalhando com a página inicial Transação financeira

A página inicial Transação financeira é o ponto de partida para o gerenciamento de transações financeiras.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa pode personalizar a apresentação de sua página inicial Transação financeira. Além disso, se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las.

Criando uma transação financeira

Você pode criar uma transação financeira clicando no botão Nova, na seção Transação financeira modificada recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de transação financeira](#) (consulte "[Campos de transações financeiras](#)" na página 649).

Trabalhando com listas de transações financeiras

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de transações financeiras:

Lista de transações financeiras	Filtros
Todas as transações financeiras	Todas as transações financeiras que você possa visualizar, independentemente do proprietário da transação financeira.
Transações financeiras modificadas recentemente	Todas as transações financeiras, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo transações financeiras modificadas recentemente

A seção Transações financeiras modificadas recentemente mostra as transações financeiras que foram modificadas mais recentemente, classificadas pela data de modificação.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial de transações financeiras

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua página inicial Transações financeiras, dependendo da configuração definida pelo administrador da empresa.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à página inicial Transações financeiras.

Para adicionar seções à página inicial Transações financeiras

- 1 Na página inicial Transações financeiras, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Transações financeiras, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando transações financeiras

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de transações financeiras

Use a página Transação financeira - Edição para adicionar uma transação financeira ou atualizar detalhes de uma transação financeira existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos referentes a uma transação financeira.

DICA: você também pode editar informações da transação financeira nas páginas Transação financeira - Lista e Transação financeira - Detalhe. Para obter mais informações sobre a atualização de registros, consulte [Atualizando detalhes de registros](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da transação financeira	
Conta financeira	A conta financeira a que a transação financeira está associada.
Produto financeiro	O produto financeiro a que a transação financeira está associada.
Tipo de transação	O tipo de transação financeira. Alguns exemplos são: compra, venda, transação de alto valor, resgate, e assim por diante.
Quantidade	O número de unidades do produto financeiro desta transação financeira. Essa informação geralmente é fornecida por uma origem externa.
ID da transação	O ID da transação financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Período da transação	O período da transação financeira. Alguns exemplos são: transações de alto valor por data, mês, trimestre, e assim por diante.
Preço da transação	O preço do produto financeiro desta transação financeira. Essa informação geralmente é fornecida por uma origem externa.
Data/hora da transação	A data e a hora da transação financeira. Essa informação geralmente é fornecida por uma origem externa.
Valor	O valor da transação financeira (isto é, o preço multiplicado pela quantidade). Essa informação geralmente é fornecida por uma origem externa.
Integração de transação financeira	
Origem da transação	A origem que sua instituição financeira usa para identificar uma transação financeira na aplicação de middle office ou back office.
ID de integração	O ID de integração das informações externas sobre a transação financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
ID externo	O ID de origem externa das informações externas sobre a transação financeira. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a transação financeira, por exemplo, um nome de aplicação, de banco de dados, de integração, e assim por diante. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados desta transação financeira (a partir da origem externa).

10 Seguro

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro para informações sobre seguro:

- **Pedidos de indenização (consulte "Demandas" na página 658).** Use estas páginas para gerenciar informações sobre pedidos de indenização de seguro.
- **Coberturas (na página 665).** Use estas páginas para gerenciar os limites monetários e os riscos cobertos por uma apólice de seguro.
- **Danos (na página 668).** Use estas páginas para gerenciar informações sobre danos à propriedade segurada de um contato.
- **Propriedades do seguro (na página 672).** Use estas páginas para gerenciar informações sobre uma propriedade segurada.
- **Partes envolvidas (na página 675).** Use estas páginas para gerenciar informações sobre os contatos envolvidos nos pedidos de indenização de seguro.
- **Apólices (na página 678).** Use estas páginas para gerenciar informações sobre apólices de seguro.
- **Titulares da apólice (na página 683).** Use estas páginas para gerenciar informações sobre manipuladores de apólices de seguro.
- **Perfil de corretor (na página 687) Use estas páginas para gerenciar informações sobre corretores.**

Observação: todos esses tipos de registro só estão disponíveis com o Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Gerenciando seguro

Para gerenciar o seguro, execute os seguintes processos:

- [Processo de execução do planejamento de canal](#) (na página 654)
- [Processo de geração do primeiro aviso de perda de pedidos de indenização](#) (na página 654)
- [Processo de recrutamento e estabelecimento de relacionamentos de agente-corretor](#) (na página 655)
- [Processo de gerenciamento de relacionamento de agente-corretor](#) (na página 655)
- [Processo de planejamento de vendas e orçamento](#) (na página 656)
- [Processo de conversão de leads de seguros em clientes com o modelo de sucesso do produtor](#) (na página 656)
- [Processo de gerenciamento de solicitações de serviço](#) (na página 656)



Observação: alguns desses processos são executados no Oracle CRM On Demand, enquanto outros são executados fora do Oracle CRM On Demand.

Processo de execução do planejamento de canal

O planejamento de canal exige o desenvolvimento de uma estratégia e o planejamento de atividades executadas por um gerente de canal para os canais pelos quais ele é responsável.

Para executar o planejamento de canal, proceda da seguinte forma:

- 1 Crie um plano comercial. Consulte [Planejamento comercial](#) (na página 295).
- 2 Crie objetivos para um plano comercial. Consulte [Objetivos](#) (na página 306).
- 3 Gerencie contas do plano. Consulte [Contas do plano](#) (na página 311).
- 4 Gerencie contatos do plano. Consulte [Contatos do plano](#) (na página 315).
- 5 Gerencie oportunidades do plano. Consulte [Oportunidades do plano](#) (na página 319).

Processo de geração do primeiro aviso de perda de pedidos de indenização

O primeiro aviso de perda envolve a geração de relatórios de pedidos de indenização de cliente, que incluem informações sobre o pedido de indenização e o requerente. Esse relatório inclui a verificação de cobertura, que o agente do centro de atendimento fornece. O agente do centro de atendimento valida as informações de cobertura e da apólice.

Para criar o primeiro aviso de perda de um pedido de indenização, execute as seguintes etapas:

- 1 Valide as informações de cobertura e da apólice fornecidas pelo requerente. Consulte [Apólices](#) (na página 678).
- 2 Crie o registro de pedidos de indenização. Consulte [Pedidos de indenização](#) (consulte "Demandas" na página 658).
- 3 Especifique informações sobre o primeiro aviso de perda. Consulte [Pedidos de indenização](#) (consulte "Demandas" na página 658).

Processo de recrutamento e estabelecimento de relacionamentos de agente-corretor

A configuração de relacionamentos de agente-corretor inclui o planejamento e a execução de campanhas de marketing que têm como alvo os possíveis agentes, bem como a configuração de novos agentes.

Para recrutar novos agentes e configurar relacionamentos de agente-corretor, execute as seguintes tarefas:

- 1 Crie um registro da campanha. Consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de campanha](#) (na página 174).
- 2 Associe agentes potenciais à campanha. Consulte [Direcionando contatos a campanhas](#) (na página 172).
- 3 Execute a campanha de marketing. Consulte [Processo de controle de campanhas](#) (consulte "[Processo de manuseio de campanhas](#)" na página 167).
- 4 Gerencie aplicações de agentes e aprove novos agentes.
- 5 Configure os novos agentes aprovados. Consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de parceiro](#) (na página 381).

Processo de gerenciamento de relacionamento de agente-corretor

O gerenciamento de relacionamento de agente-corretor envolve a comunicação com agentes e o monitoramento do relacionamento de agente-corretor, a atualização de informações sobre demografia de agentes, o monitoramento de credenciais, a manutenção de livro etc.

Para gerenciar o relacionamento de agente-corretor, execute as seguintes tarefas:

- 1 Atualize as informações sobre agentes e agências. Consulte [Atualizando detalhes de registro](#) (consulte "[Atualizando detalhes do registro](#)" na página 70).
- 2 Monitore credenciais de agentes e agências. Consulte [Gerenciando contas de parceiro](#) (consulte "[Gerenciando contas do parceiro](#)" na página 378).
- 3 Gerencie o plano de negócios. Consulte [Gerenciando planos de negócios](#) (na página 302).
- 4 Monitore as oportunidades e as solicitações de serviço de agentes e agências. Consulte [Gerenciando oportunidades](#) (na página 246) e [Gerenciando solicitações de serviço](#) (na página 329).

Processo de planejamento de vendas e orçamento

O planejamento de vendas de seguro inclui planejamento para o ano, o trimestre ou outro período. Ele também inclui o gerenciamento de planos de venda, por exemplo, o gerenciamento de orçamentos, previsões e territórios de venda.

Para planejar as vendas e o orçamento, execute as seguintes tarefas:

- 1 Execute o planejamento de vendas para o ano, o trimestre ou outro período. Consulte [Planejamento comercial](#) (na página 295).
- 2 Gerencie os orçamentos e a cota das vendas. Consulte [Previsões](#) (na página 264).
- 3 Gerencie as previsões de vendas. Consulte [Previsões](#) (na página 264).
- 4 Gerencie os territórios. Consulte [Gerenciamento de territórios](#).

Processo de gerenciamento de solicitações de serviço

O gerenciamento de solicitações de serviço envolve o controle de pesquisas gerais e a resolução de solicitações de serviço único, do início até o fim. Ele também inclui a avaliação de problemas do serviço e a priorização das solicitações.

Para gerenciar solicitações de serviço, execute as seguintes tarefas:

- 1 Crie a solicitação de serviço. Consulte [Solicitações de serviço](#) (na página 327).
- 2 Atribua ou escale uma solicitação de serviço. Consulte [Atribuindo solicitações de serviço](#) (na página 330) ou [Escalando solicitações de serviço](#) (na página 332).
- 3 Trabalhe com soluções para uma solicitação de serviço. Consulte [Adicionando soluções a solicitações de serviço](#) (na página 332).
- 4 Feche a solicitação de serviço resolvida. Consulte [Fechando solicitações de serviço resolvidas](#) (na página 333).

Processo de conversão de leads de seguros em clientes com o modelo de sucesso do produtor

No Oracle CRM On Demand, é possível usar regras de workflow para especificar que uma ou mais ações precisam ser realizadas automaticamente sempre que ocorre um evento especificado. Você pode configurar quantas regras de workflow quiser para implementar os processos da empresa.

O Modelo de sucesso do produtor (PSM) no Oracle CRM On Demand é uma estrutura que usa regras de workflow para automatizar a criação de atividades, o que permite que os agentes de seguro ou os assistentes financeiros acompanhem seus leads e permaneçam em contato com seus clientes regularmente.

No Modelo de sucesso do produtor, os seguintes termos são usados:

- **Produtor.** Um *produtor* é um agente de seguro ou assistente financeiro.
- **Cliente.** Um *cliente* é um contato com quem a empresa mantém um relacionamento de longo prazo para que seja possível monitorar as alterações na situação do cliente e identificar as oportunidades de venda cruzada de produtos adicionais para o cliente. Os clientes normalmente também buscam orientação sobre quais produtos atendem às suas necessidades.

O Modelo de sucesso do produtor usa regras de workflow para fazer o seguinte:

- Criar uma tarefa a fim de ligar para o lead no próximo dia útil sempre que um registro de lead é criado.
- Criar uma tarefa de acompanhamento quando um produtor atualizar o valor no campo Resultado da chamada na página Tarefa - Detalhe depois de fazer uma chamada para um lead ou um cliente.

Os tipos de chamadas que os produtores fazem para leads ou clientes incluem o seguinte:

- **Chamadas de indicação.** Chamadas que os produtores devem fazer para acompanhar leads.
- **Chamadas de aniversário.** Chamadas que os produtores fazem para leads ou clientes existentes em seus aniversários.
- **Chamadas de revisão.** Chamadas que os produtores fazem para leads ou clientes decorridos seis meses desde a última chamada para o lead.

Um produtor pode capturar o resultado destas chamadas no campo Resultado da chamada da página Tarefa - Detalhe. Os valores do campo Resultado da chamada incluem o seguinte:

- **Sem alcance.** O lead é inalcançável.
- **Permanecer em contato.** O lead ou o contato não deseja conversar hoje, mas o lead deseja que o produtor permaneça em contato.
- **Arquivo morto.** O lead não deseja conversar hoje e não quer ser contatado novamente.
- **Compromisso.** O lead ou o cliente está pronto para um compromisso.

Dependendo do resultado das chamadas, o workflow criará tarefas de acompanhamento diferentes. Por exemplo, caso o resultado da chamada seja Sem alcance, o workflow cria uma tarefa para chamar o mesmo lead ou o cliente no dia seguinte. Caso o resultado da chamada seja Permanecer em contato, o workflow cria uma tarefa para chamar o lead ou o cliente daqui a seis meses ou uma semana antes do aniversário, o que acontecer primeiro.

OBSERVAÇÃO: o Modelo de sucesso do produtor exige a configuração das regras e ações do workflow. Para obter detalhes, consulte a documentação da configuração do Oracle On Demand Financial Services Edition.

Para converter leads de seguros em clientes com o Modelo de sucesso do produtor, realize as seguintes tarefas:

- 1 Crie um novo registro de lead para a indicação.
Uma regra de fluxo de trabalho cria automaticamente uma tarefa para chamar o lead no próximo dia útil.
- 2 Na página da lista de atividades, exiba a lista de chamadas diária de indicação e ligue para o lead. Consulte [Trabalhando com listas de atividades](#) (na página 142).
- 3 Registre as informações de resultado da chamada no campo Resultado da chamada.

Dependendo do resultado da chamada, o workflow cria uma tarefa de acompanhamento.

- 4 Programe um compromisso para se reunir com o lead. Consulte [Programando compromissos com outros](#) (consulte "[Agendando compromissos com outras pessoas](#)" na página 157).
- 5 Reúna-se com o lead qualificado e colete informações adicionais.
- 6 Atualize o lead para um cliente potencial selecionando Cliente potencial na lista de opções de Tipo de lead. Consulte [Campos de leads](#) (na página 192).
- 7 Ofereça produtos para atender às necessidades do cliente potencial e crie uma oportunidade caso o cliente tenha interesse. Consulte [Trabalhando com Oportunidades - Página inicial](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial de oportunidade](#)" na página 244).
- 8 Realize uma entrevista de encerramento e venda os produtos.
- 9 Quando o cliente comprar o produto, atualize o contato para um cliente selecionando Cliente na lista de opções de Tipo de contato.
- 10 Na página de detalhes da conta, defina o campo Frequência da chamada como De 1 a 2 vezes/ano. Para obter mais informações sobre o workflow Criar tarefa, consulte Criando ações de workflow: criar tarefa.

Demandas

Use as páginas Demanda para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de demanda. Geralmente, as demandas são as demandas de um contato ou uma empresa que uma empresa de seguros gerencia.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se sua função não incluir controlar informações sobre demandas, a guia Demandas poderá ser excluída da sua configuração.

Uma *demanda* é formal, por escrito, para uma empresa de seguros para reembolso de perda de, ou de danos a, um objeto segurado.

O entendimento do histórico de demanda de um cliente, incluindo o status da demanda atual, pode ajudar a equipe de vendas e serviços a ter um bom conhecimento sobre esse importante aspecto do relacionamento entre seguradora e cliente. As seguradoras também podem usar as páginas Demanda para registrar informações críticas rapidamente, relacionadas ao primeiro alerta de perda e, para rotear precisamente a demanda à equipe apropriada.

O tipo de registro da demanda oferece suporte a todos os tipos de demanda de primeiro alerta de perda, como automotivo, propriedade, passivos gerais, etc. Uma demanda pode ter demandas principais, de modo que todos os tipos de estruturas e hierarquias de demanda contam com suporte, por exemplo, você pode organizar demandas em grupos.

Você pode usar a página Detalhes da demanda para identificar e capturar informações de perfil e detalhadas sobre uma demanda. Também é possível usar a página Detalhes da demanda para revisar demandas da filial da demanda e outras informações relacionadas, incluindo:

- [Partes envolvidas](#) (na página 675)
- [Danos](#) (na página 668)

■ Atividades

Uma atividade pode ser relacionada a uma demanda. É possível exibir todas as atividades relacionadas a uma demanda na página Detalhes da demanda.

■ Solicitações de serviço

Uma solicitação de serviço pode ser relacionada a uma demanda. É possível exibir todas as solicitações de serviço relacionadas a uma demanda na página Detalhes da demanda.

Trabalhando com a Página inicial de demanda

A Página inicial de demanda é o ponto inicial para gerenciar demandas. Essa página contém várias seções e exibe informações relevantes.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial de demanda. Além disso, se a função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando uma demanda

Você cria uma demanda clicando no botão Novo na seção Demandas recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de demanda](#) (na página 661).

Trabalhando com listas de demandas

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de demandas.

Lista de demandas	Filtros
Todas as demandas	Todas as demandas às quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui a demanda.
Demandas recém-modificadas	Todas as demandas, classificadas pela data de modificação.

Para visualizar uma lista, clique no nome dela.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova, ou visualizar, editar ou excluir uma existente, clique em Gerenciar Listas. Essa página também inclui as listas padrão entregues pelo Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

Exibindo a seção Demandas recém-modificadas

A seção Demandas recém-modificadas mostra as demandas que foram modificadas mais recentemente, classificadas pela data de modificação. Para expandir a lista, clique no link Exibir lista completa. O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à Página inicial de demandas.

Adicionando seções à sua Página inicial de demandas

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial de demandas, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial de demandas.

Para adicionar seções à sua Página inicial de demandas

- 1 Na Página inicial de demandas, clique no link Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial de demandas, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a demandas:

- [Campos de demanda](#) (na página 661)
- [Gerenciando demandas](#) (na página 660)

Gerenciando demandas

Clique em um tópico a fim de ver os procedimentos passo a passo para executar as seguintes tarefas:

- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Controlando demandas principais](#) (na página 661)

Para ver procedimentos adicionais que são comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros](#) (na página 37).

OBSERVAÇÃO: Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, por exemplo, alterar os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas de opções. Por isso, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, você poderá ou não realizar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a demandas:

- [Trabalhando com a Página inicial de demandas](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial de demanda](#)" na página 659)
- [Campos de demanda](#) (na página 661)

Controlando demandas principais

Para permitir o controle de uma demanda principal, adicione-a ao campo Demanda principal no registro de demanda da filial.

Para controlar uma demanda principal

- 1 Selecione a demanda.
Para obter informações sobre como selecionar uma demanda, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhes da demanda, clique em Editar.
- 3 Na página Demanda - Edição, selecione o campo Demanda principal e selecione uma demanda.

Campos de demanda

Use a página Demanda - Edição para adicionar uma nova demanda ou para atualizar detalhes de uma demanda existente. A página Demanda - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma demanda.

DICA: também é possível editar uma demanda na página Lista de demandas e na página Detalhes da demanda. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da demanda	
Nº da demanda	O identificador da demanda.
Linha de negócios	A linha de negócios do seguro, como automotivo, propriedade, passivos gerais, compensação de trabalhadores, vida.

Campo	Descrição
Código da perda	O código de uma perda específica, por exemplo, empresas de seguro podem atribuir 100 para acidente de automóvel, 200 para roubo e assim por diante.
Tipo de perda	O tipo de perda, que está relacionado ao código da perda. Os exemplos do tipo de perda são: acidente de automóvel, roubo e assim por diante.
Data do relatório	A data em que a pessoa segurada relatou a demanda do acidente.
Data e hora da perda	A data do acidente ou da perda.
Moeda	A moeda da demanda.
Data de fechamento	A data em que a demanda foi fechada.
Nº do evento	O número que identifica um evento. Geralmente, as empresas de seguro categorizam um evento catastrófico. Alguns exemplos de números de evento são: 1002 para o furacão Ike, 1003 para o furacão Andrew e assim por diante.
Status	O status da demanda, por exemplo, relatório de perdas, aberto, revisado ou fechado.
Detalhes da demanda	
Tipo de perda	O tipo de perda, como incêndio, roubo, lesão, temporal, inundação, granizo ou outro.
Categoria de perda	A categoria de perda que a maioria das empresas de seguro usa para categorizar a perda. Alguns exemplos são: A. habitação; B. outras estruturas; C. propriedade pessoal; D. perda de uso.
Local da perda	O local da perda, como estacionamento, garagem, no shopping center, etc.
Valor da perda	O valor da perda que o cliente incorreu. Se o total de uma determinada perda exceder o valor do passivo, o cliente poderá ter que pagar o restante.
Origem da responsabilidade	A origem do passivo que causou essa demanda. Alguns exemplos são: funcionário ferido, propriedade do funcionário danificada, pessoa privada ferida, propriedade da pessoa privada, escorregão e queda ou lesão veicular.
Valor da responsabilidade	O valor que deve ser pago se houver uma perda.
Relacionamento com o segurado	O relacionamento do prejudicado com o segurado. Alguns exemplos são: empregador, supervisor ou colega.
Local do ferimento	O local em que ocorreu o acidente.
Data de conhecimento do acidente pelo empregador	A data em que o empregador tomou consciência de um acidente com o funcionário.
Data de conhecimento da demanda pelo	A data em que o empregador tomou consciência de uma demanda do funcionário.

Campo	Descrição
empregador	
Nº de pessoas lesionadas	O número de pessoas lesionadas no acidente. Algumas dessas pessoas podem ser funcionários e outras não.
Nº de funcionários lesionados	O número de funcionários lesionados no acidente.
Parte do corpo ferida	A parte do corpo que foi lesionada, como mão, perna, pescoço, etc.
Tipo de ferimento	O tipo de lesão, como queimadura, fratura, distensão, estresse por movimentos repetitivos.
Código médico da ferida	O código para uma lesão médica específica, como IDC-9, IDC-10.
Capacidade para trabalhar	Indica se o funcionário ainda pode trabalhar em razão dessa lesão.
Classe do trabalhador	Um classe do trabalhador, como secretária, gerente, etc.
Lesionado durante o expediente?	Indica se a lesão ocorreu durante o expediente ou não.
Nome do hospital	O nome do hospital que tratou a lesão do requerente.
Hora do óbito	A hora em que a pessoa lesionada faleceu.
Nº do relatório da polícia/médico legista	O número do relatório da polícia ou do médico legista informado à demanda de compensação de um trabalhador.
Integração da demanda	
ID do sistema externo	Controla o ID da origem externa das informações externas para essa demanda. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a demanda, por exemplo, um nome de aplicativo, nome de banco de dados, nome da integração e assim por diante.
Última atualização externa	Controla a data e a hora da última atualização externa dos dados dessa demanda. A data e a hora em que os dados dessa apólice foram atualizados pela última vez (da origem externa).
Apólice da demanda	
Apólice	A apólice de seguro que está vinculada a essa demanda.
Relatado por	A designação da pessoa que relatou o acidente. Alguns exemplos são: nome do segurado, motorista do veículo segurado ou agente.
Informações de	As informações de contato da pessoa que relatou o acidente.

Campo	Descrição
contato do responsável pelo relatório	
Condições	As condições em que o acidente ocorreu, como condições do tempo, por exemplo, <i>Estava chovendo naquele dia.</i>
Inadimplente	Identifica quem está inadimplente. Alguns exemplos são: motorista segurado e outro motorista.
Departamento de polícia/corpo de bombeiros	A base policial ou do corpo de bombeiros em que o relatório foi escrito.
Nº do relatório	O número do relatório que está relacionado ao acidente.
Comentários	A descrição detalhada da demanda.
Descrição da perda	A descrição da perda, por exemplo, batida no carro por um caminhão.
Conta comercial	A conta comercial que está vinculada a essa demanda.
Endereço	O endereço onde ocorreu a demanda. O endereço pode ser diferente de qualquer outro endereço no Oracle CRM On Demand e não está relacionado ao endereço de um contato ou uma empresa nem a um endereço de imóvel. Esse endereço é obrigatório, além de relevante e apropriado somente para o registro dessa demanda.
Cidade	A cidade em que a demanda ocorreu. A cidade pode ser diferente de qualquer outra cidade no Oracle CRM On Demand e pode estar relacionada ao registro da cidade do contato ou da empresa, ou da cidade da propriedade. O nome da cidade é obrigatório, bem como relevante e apropriado somente para o registro dessa demanda.
Estado	O estado (em jurisdições como os Estados Unidos que usa estados) ou província (em jurisdições como Canadá que usa províncias) onde a demanda ocorreu. Por exemplo, CA para Califórnia ou ON para Ontário.
CEP/Código postal	O CEP (nos Estados Unidos) ou o código postal (em outras jurisdições) do local do acidente.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a demandas:

- [Trabalhando com a Página inicial de demandas](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial de demanda](#)" na página 659)
- [Gerenciando demandas](#) (na página 660)

Coberturas

Use as páginas Cobertura para criar, atualizar e controlar qualquer tipo de cobertura de seguro. Geralmente, as coberturas são os limites monetários e os riscos cobertos em uma apólice de seguro de um contato.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se sua função não incluir controlar informações sobre cobertura, a guia Cobertura poderá ser excluída da sua configuração.

A *Cobertura* são os limites monetários e os riscos que são cobertos em uma apólice de seguro. Para controlar coberturas das apólices, você as adiciona como coberturas à apólice. É possível usar a cobertura para controlar todos os tipos de cobertura, como colisão, lesão física, incêndio, etc. Você pode usar as páginas Cobertura para identificar e criar perfis de coberturas capturando informações de cobertura, como o tipo de cobertura, o limite individual, o limite total, os valores dedutíveis e assim por diante.

Trabalhando com a Página inicial da cobertura

A Página inicial da cobertura é o ponto inicial para gerenciar registros de cobertura.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial da cobertura. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um registro de coberturas

Você pode criar um registro de cobertura clicando no botão Novo da seção Cobertura recém-modificadas. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de cobertura](#) (na página 667).

Trabalhando com listas de coberturas

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de coberturas.

Lista de cobertura	Filtros
Todas as coberturas	Todas as coberturas às quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui a cobertura.
Cobertura recém-modificadas	Todas as coberturas com seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo coberturas recém-modificadas

A seção Coberturas recém-modificadas mostra as coberturas exibidas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial da cobertura

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à sua Página inicial da cobertura, dependendo de quais seções o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial da cobertura.

Para adicionar seções à sua Página inicial da cobertura

- 1 Na Página inicial da cobertura, clique no link Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial da cobertura, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas à cobertura:

- [Campos de cobertura](#) (na página 667)
- [Gerenciando coberturas](#) (na página 666)

Gerenciando coberturas

Clique em um tópico a fim de ver os procedimentos passo a passo para executar as seguintes tarefas:

- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)

Para ver procedimentos adicionais que são comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros](#) (na página 37).

OBSERVAÇÃO: Os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, como alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas de opções. Portanto, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do nível de acesso que você tem, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas à cobertura:

- [Trabalhando com a Página inicial da cobertura](#) (na página 665)
- [Campos de cobertura](#) (na página 667)

Campos de cobertura

Use a página Cobertura - Edição para adicionar um registro de cobertura ou atualizar detalhes de um registro de cobertura existente. A página Cobertura - Edição mostra o conjunto completo de campos de um registro de cobertura.

DICA: também é possível editar um registro de cobertura na página Lista de coberturas e na página Detalhes da cobertura. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de cobertura	
Nome da cobertura	O nome exclusivo da cobertura.
Apólice	A apólice vinculada a essa cobertura.
Cobertura	O tipo de cobertura que o cliente comprou na apólice para cobrir seu passivo. Alguns exemplos de cobertura são: colisão, compreensiva, lesão corporal, pagamento médico.
Status da cobertura	O status da cobertura, como Pendente, Aberta e Fechada.
Moeda	A moeda da cobertura.
Propriedade segurada	A propriedade assegurada vinculada ao registro de cobertura.

Campo	Descrição
Limite individual	O limite de uma cobertura individual. Por exemplo, o valor máximo que pode ser pago por uma cobertura de colisão pode ser US\$100.000.
Limite total	O limite total que pode ser pago. Por exemplo, se o segurado estiver envolvido em uma colisão entre dois carros, o limite total que pode ser pago de acordo com a cobertura de colisão para ambos os carros pode ser limitada a US\$300.000.
Produto da cobertura	O produto segurado associado a essa cobertura.
Detalhe da cobertura	
Dedutível	O valor que o cliente deve pagar primeiro antes que a seguradora pague. (O termo <i>dedutível</i> também é conhecido como <i>excesso</i> em alguns países, como o Reino Unido e a Irlanda.)
Início	A data na qual a cobertura entra em vigor.
Término	A data em que a cobertura termina.
Valor coberto	O valor que é segurado.
Integração de cobertura	
ID do sistema externo	Controla o ID da origem externa das informações externas sobre essa cobertura. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, nome da aplicação, nome do banco de dados, nome de integração, e assim por diante.
ID da integração	Controla o ID da integração das informações externas sobre o registro de cobertura. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados desta apólice (a partir da origem externa).

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas à cobertura:

- [Trabalhando com a Página inicial da cobertura](#) (na página 665)
- [Gerenciando coberturas](#) (na página 666)

Danos

Use as páginas Dano para identificar e capturar informações sobre danos, como descrição do dano e valor do dano. O *dano* é um prejuízo na propriedade que resulta na perda de valor. O dano é usado nas demandas de seguro para controlar o dano à propriedade coberta em uma apólice.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa determina quais guias serão disponibilizadas para você. Se sua função não incluir controlar informações sobre danos, a guia Dano poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a Página inicial do dano

A Página inicial do dano é o ponto inicial para gerenciar danos.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da sua Página inicial do dano. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e remover seções da página.

Criando um registro de dano

Você pode criar um registro de dano clicando no botão Novo da seção Danos recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de danos](#) (na página 671).

Trabalhando com listas de danos

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de danos.

Lista de danos	Filtros
Todos os danos	Todos os danos aos quais você tem visibilidade, independentemente de quem possui o registro do dano.
Danos recém-modificados	Todos os danos, classificados pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo danos recém-modificados

A seção Danos recém-modificados mostra os registros de danos que foram modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial do dano

Se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, talvez você possa adicionar outras seções à sua Página inicial do dano, dependendo do que o administrador da empresa disponibilizou para exibição na sua Página inicial do dano.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à sua Página inicial do dano.

Para adicionar seções à sua Página inicial do dano

- 1 Na página inicial do dano, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial do dano, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a danos:

- [Campos de danos](#) (na página 671)
- [Gerenciando danos](#) (na página 670)

Gerenciando danos

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a danos:

- [Trabalhando com a página inicial Danos](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial do dano](#)" na página 669)
- [Campos de danos](#) (na página 671)

Campos de danos

Use a página Danos - Edição para adicionar um registro de dano ou para atualizar os detalhes referentes a um registro de dano existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de um registro de dano.

DICA: você também pode editar registros de danos nas páginas Danos - Lista e Danos - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil de dano	
Demanda	A demanda vinculada ao registro de danos.
Propriedade do seguro	A propriedade segurada vinculada ao registro de danos.
Nome do dano	O nome exclusivo do dano. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Descrição da propriedade danificada	A descrição da propriedade danificada, por exemplo, carro BMW. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Descrição do dano	A descrição do dano, por exemplo, <i>a luz dianteira direita está danificada</i> . Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Moeda	A moeda do dano.
Nº da propriedade	O número da propriedade, por exemplo, propriedade 1, propriedade 2, e assim por diante. Por exemplo, se uma apólice tiver três carros, você poderá numerá-los da seguinte forma: 1 é Toyota Corolla, 2 é Mazda Miata e 3 é Hyundai Pony.
Tipo de propriedade danificada	O tipo de propriedade, como motocicleta, trailer, veículo particular passageiro, casa, e assim por diante.
Valor estimado	Uma estimativa do valor do dano na propriedade segurada.
Integração de dano	
ID do sistema externo	Rastreia o ID de origem externa das informações externas sobre o registro de dano. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, nome da aplicação, nome do banco de dados, nome de integração, e assim por diante.
ID da integração	Rastreia o ID de integração das informações externas sobre o registro de dano. O limite deste campo é de 50 caracteres.

Campo	Descrição
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados desta apólice (a partir da origem externa).

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a danos:

- [Trabalhando com a página inicial Danos](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial do dano](#)" na página 669)
- [Gerenciando danos](#) (na página 670)

Propriedades do seguro

Use as páginas de Propriedades do seguro para criar, atualizar e rastrear contas de propriedades do seguro. Um registro de propriedades do seguro permite que os contatos sejam agrupados e que suas informações relacionadas sejam consolidadas dos contatos vinculados à propriedade do seguro.

Propriedade do seguro é um ativo real de posse legal de um contato ou proprietário da empresa. O proprietário adquire a apólice de seguro para proteger a propriedade física contra perda por roubo, incêndio e outros riscos. Esse termo (propriedade do seguro) também é usado em um pedido de indenização. O proprietário pode especificar que a propriedade do seguro foi danificada em um incidente. Você pode usar o registro de uma propriedade do seguro para rastrear todos os tipos de propriedade do seguro, como carro, barco, joias, residência, e assim por diante.

Você pode usar as páginas de Propriedade do seguro para identificar e criar um perfil da propriedade do seguro capturando informações, como marca, modelo, construção, ano, Número da carteira de habilitação, e assim por diante. Você também pode usar essas páginas para revisar outras informações relacionadas. Para obter mais informações, consulte [Coberturas](#) (na página 665) e [Danos](#) (na página 668).

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determina as guias que estarão disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações da propriedade do seguro, a guia Propriedades do seguro poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a página inicial Propriedade do seguro

A página inicial Propriedade do seguro é o ponto de partida para o gerenciamento de registros de propriedade do seguro.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa pode personalizar a apresentação de sua página inicial Propriedade do seguro. Além disso, se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las.

Criando um registro de propriedade do seguro

Você pode criar um registro de propriedade do seguro clicando no botão Novo, na seção Propriedades do seguro modificadas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de propriedades do seguro](#) (na página 674).

Trabalhando com listas de propriedades do seguro

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão disponíveis para propriedades do seguro.

Lista de propriedades do seguro	Filtros
Todas as propriedades do seguro	Todas as propriedades do seguro que você possa visualizar.
Propriedades do seguro modificadas recentemente	Todas as propriedades do seguro com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo a seção Propriedades do seguro modificadas recentemente

A seção Propriedades do seguro modificadas recentemente mostra as propriedades do seguro exibidas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Propriedade do seguro

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à página inicial Propriedade do seguro, dependendo de quais seções o administrador de sua empresa disponibilizou para exibição em sua página inicial Propriedade do seguro.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à página inicial Propriedade do seguro.

Para adicionar seções à página inicial Propriedade do seguro

- 1 Na página inicial Propriedade do seguro, clique em Editar apresentação.

- 2 Na página Apresentação da página inicial Propriedade do seguro, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando propriedades do seguro

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de propriedades do seguro

Use a página Propriedade do seguro - Edição para adicionar um registro de propriedade do seguro ou atualizar os detalhes de uma propriedade do seguro existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de uma propriedade do seguro.

DICA: você também pode editar uma propriedade do seguro nas páginas Propriedade do seguro - Lista e Propriedade do seguro - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil da propriedade	
Apólice	A apólice vinculada à propriedade do seguro.
Sequência	O número de sequência da propriedade do seguro. Por exemplo, você ter três carros para uma apólice: o número de sequência 1 pode ser para Toyota

Campo	Descrição
	Corolla, 2 para Mazda Miata e 3 para um carro Hyundai.
Tipo	O tipo da propriedade do seguro, como motocicleta, trailer, carro particular passageiro, residência, e assim por diante.
Descrição	Uma descrição detalhada da propriedade do seguro. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Valor	O valor segurando para a propriedade do seguro.
Moeda	A moeda da propriedade do seguro.
Integração de propriedade	
ID externo	Rastreia o ID de origem externa das informações externas sobre a demanda. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a propriedade do seguro, por exemplo, um nome de aplicação, de banco de dados, de integração, e assim por diante.
ID da integração	Rastreia o ID de integração do sistema externo. O limite deste campo é de 50 caracteres.

Partes envolvidas

Use as páginas de Parte envolvida para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de parte envolvida. A parte envolvida rastreia o relacionamento entre contatos e demandas.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determina as guias que estarão disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações da parte envolvida, a guia Partes envolvidas poderá ser excluída da sua configuração.

Parte envolvida é um contato envolvido em um pedido de indenização do seguro. Cada contato pode ter uma função em um pedido de indenização. Você pode usar a guia Partes envolvidas para rastrear o relacionamento do contato com os pedidos de indenização. Alguns exemplos da função de contatos em um pedido de indenização são: reclamante, motorista segurado e advogado. Você pode usar as páginas de Parte envolvida para identificar e criar perfil de uma parte envolvida.

Trabalhando com a página inicial Parte envolvida

A página inicial Parte envolvida é o ponto de partida para o gerenciamento de partes envolvidas.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa pode personalizar a apresentação de sua página inicial Parte envolvida. Além disso, se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las.

Criando um registro de parte envolvida

Você pode criar um registro de parte envolvida clicando no botão Novo, na seção Partes envolvidas modificadas recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de parte envolvida](#) (na página 677).

Trabalhando com listas de partes envolvidas

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão.

Lista de partes envolvidas	Filtros
Todas as partes envolvidas	Todas as partes envolvidas que você possa visualizar, independentemente de quem possua a parte envolvida.
Partes envolvidas modificadas recentemente	Todas as partes envolvidas com o seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo partes envolvidas modificadas recentemente

A seção Partes envolvidas modificadas recentemente mostra as partes envolvidas que você modificou mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Parte envolvida

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à página inicial Parte envolvida, dependendo de quais seções o administrador de sua empresa disponibilizou para exibição em sua página inicial Parte envolvida.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à página inicial Parte envolvida.

Para adicionar seções à página inicial Parte envolvida

- 1 Na página inicial Parte envolvida, clique em Editar apresentação.

- 2 Na página Apresentação da página inicial Parte envolvida, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando partes envolvidas

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de parte envolvida

Use a página Parte envolvida - Edição para adicionar uma parte envolvida ou atualizar os detalhes de uma parte envolvida existente. A página Parte envolvida - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma parte envolvida.

DICA: você também pode editar uma parte envolvida nas páginas Parte envolvida - Lista e Parte envolvida - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de Parte envolvida.

Campo	Descrição
Perfil da parte envolvida	
Demanda	A demanda vinculada a essa parte envolvida.
Contato	Nome do contato para a demanda.
Nome da parte envolvida	O nome específico da parte envolvida.
Função	A função do contato nas demandas. Alguns exemplos são: reivindicante adverso, reivindicante,

Campo	Descrição
	testemunha, advogado e cônjuge segurado.
Moeda	A moeda da parte envolvida.
Função no momento do acidente	A função da parte envolvida no acidente. Alguns exemplos são: motorista, passageiro e pedestre.
Local	A localização do reivindicante na ocasião do acidente. Alguns exemplos são: no veículo envolvido, no veículo não envolvido e pedestre.
Detalhes da parte envolvida	
Resumo do ferimento	O resumo do ferimento da parte envolvida. O limite deste campo é de 250 caracteres.
Descrição do ferimento	A descrição detalhada do ferimento da parte envolvida. Esse campo tem um limite de 16.350 caracteres.
Integração da parte envolvida	
ID externo do sistema	Rastreia o ID de origem externa das informações externas sobre a parte envolvida. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a parte envolvida, por exemplo, um nome de aplicação, de banco de dados, de integração, e assim por diante.
ID da integração	Rastreia o ID de integração das informações externas sobre a parte envolvida.
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados desta parte envolvida (a partir da origem externa).

Apólices

Use a página Apólice para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de apólice de seguro. Apólices geralmente são apólices de um contato ou uma empresa que a empresa de seguros gerencia, mas também pode rastrear todas as apólices de um contato ou empresa, incluindo aquelas contidas em outras empresas de seguro.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determina quais guias estão disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações da apólice, a guia Apólice poderá ser excluída da sua configuração.

Apólice é um contrato por escrito entre a segura e o titular da apólice, em que a seguradora se compromete a fornecer o benefício do seguro na ocorrência de um evento segurável, e em que o titular da apólice se

compromete em pagar o prêmio. As apólices permitem que as seguradoras tenham uma estrutura para gerenciar relacionamentos de contato e de empresa.

O tipo de registro da apólice permite que as seguradoras passem de relacionamentos centralizados na apólice para relacionamentos centralizados no cliente e na residência, tendo acesso a informações de apólice de alto nível. As informações da apólice (por exemplo, tipo, status e data efetiva no Oracle CRM On Demand) suportam ações de relacionamentos centralizados no cliente e na residência, como atividades, demandas e calendário. Você pode usar o tipo de registro da apólice para rastrear todos os tipos de apólices, como automóvel, propriedade, responsabilidade geral e outros tipos de apólices. Uma apólice pode ter apólices pais, de forma que todos os tipos de estruturas e hierarquias de apólice sejam suportados. Essas hierarquias de apólice suportam o agrupamento de apólices, o que proporciona a flexibilidade de permitir qualquer estrutura de apólice necessária.

Perfil e informações relacionadas sobre apólices

Você pode usar as páginas Apólice para identificar e capturar o perfil e as informações detalhadas sobre uma apólice. Essas páginas também podem ser usadas para revisar as apólices filhas de uma apólice e outras informações relacionadas, incluindo:

- [Titulares da apólice](#) (na página 683)
- [Pedidos de indenização](#) (consulte "[Demandas](#)" na página 658)
- [Propriedades do seguro](#) (na página 672)
- [Coberturas](#) (na página 665)
- **Atividades.** Uma atividade pode estar relacionada a uma apólice. Na página inicial Apólice, você pode exibir as atividades relacionadas a uma apólice. Para obter mais informações, consulte [Trabalhando com a página inicial Apólice](#) (consulte "[Trabalhando com a Página inicial de apólice](#)" na página 679).
- **Solicitações de serviço.** Uma solicitação de serviço pode estar relacionada a uma apólice. Na página inicial Apólice, você pode exibir as solicitações de serviço relacionadas a uma apólice. Para obter mais informações sobre solicitações de serviço, consulte [Solicitações de serviço](#) (na página 327).

Trabalhando com a Página inicial de apólice

A Página inicial de apólice é o ponto de partida para o gerenciamento de apólices.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar o layout da Página inicial de apólice. Além disso, se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, poderá adicionar seções à página, bem como removê-las da página.

Criando uma apólice

Você pode criar uma apólice clicando no botão Novo da seção Apólice modificada recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [campos de apólice](#) (na página 681).

Trabalhando com listas de apólices

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de apólices.

Lista de apólices	Filtros
Todas as apólices	Todas as apólices às quais você tem visibilidade, independentemente de quem seja o proprietário do registro.
Apólices modificadas recentemente	Todas as apólices com seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.
Minhas apólices	Apólices com o seu nome no campo Proprietário.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, portanto, não podem ser editadas ou excluídas.

Exibindo apólices modificadas recentemente

A seção Apólices modificadas recentemente exibe as apólices que foram modificadas mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à Página inicial de apólice

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, poderá adicionar mais seções à Página inicial de apólice, dependendo das seções que o administrador da empresa tiver disponibilizado para exibição na Página inicial de apólice.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à Página inicial de apólice.

Para adicionar seções à Página inicial de apólice

- 1 Na Página inicial de apólice, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apólice - Apresentação da página inicial, clique nas setas para adicionar ou remover seções, e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Gerenciando apólices

Para gerenciar apólices, execute a seguinte tarefa: [Rastreando apólices pais](#) (consulte "[Rastreando apólices principais](#)" na página 681).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Trabalhando com anexos](#) (na página 108)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Rastreando apólices principais

Para permitir o rastreamento da apólice pai de uma apólice, adicione a apólice pai ao campo Apólice pai na apólice filha.

Para rastrear uma apólice pai

- 1 Selecione uma apólice.
Para obter informações sobre a seleção de uma apólice, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2 Na página Detalhe da apólice, clique em Editar.
- 3 Na página Apólice - Edição, selecione o campo Apólice pai e selecione uma apólice.

Campos de apólice

Use a página Apólice - Edição para adicionar uma apólice ou atualizar os detalhes de uma apólice existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de uma apólice.

Você também pode editar um registro de apólice nas páginas Apólice - Lista e Apólice - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

DICA: você pode indicar hierarquias da apólice, em que uma apólice é filha de outra, selecionando uma apólice pai dentro de um registro de apólices. Para obter informações sobre o rastreamento de apólices principais, consulte [Rastreando apólices principais](#) (na página 681).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre alguns dos campos de apólice.

Campo	Descrição
Perfil da apólice	
Nº da apólice	O número da apólice que geralmente é gerado pelo sistema de apólice.
Tipo de apólice	O tipo de apólice, como automóvel, propriedade, responsabilidade geral, compensação de funcionários ou vida.
Status	O status da apólice, como novo negócio, em vigor, pendente, encerrado, renovação ou cotação.
Substatus	O substatus da apólice, como não enviado, revisão do corretor, cancelado ou expirado.
Moeda	A moeda da apólice.
Data efetiva	A data em que a apólice se torna efetiva.
Data de expiração	A data em que a apólice expirou.
Data de cancelamento	A data em que a apólice foi cancelada.
Estado da taxa	A taxa que pode ser aplicada a uma apólice em um estado específico.
Plano da taxa	O plano de taxa dessa apólice. Cada empresa de seguros pode ter níveis de taxa diferentes para uma apólice. Alguns exemplos de valores são: 01, 02, 03, e assim por diante.
Proprietário	O proprietário do registro da apólice. Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte " Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro " na página 38).
Integração da apólice	

Campo	Descrição
ID do sistema externo	Rastreia o ID da origem externa das informações externas sobre a demanda. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre a apólice, por exemplo, nome da aplicação, nome do banco de dados, nome de integração, e assim por diante.
ID da integração	Rastreia o ID de integração das informações externas sobre a apólice. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados desta apólice a partir da origem externa.
Agente de apólice	
Agência principal	A agência principal que iniciou a apólice.
Agente principal	O agente principal que manipula esta apólice.
Origem da indicação	A origem da indicação, como Internet, mala direta, anúncio de revista e referência do cliente.
Código do produtor	O código do produtor que conduziu esta apólice para a seguradora.
Valor nominal	O valor informado na apólice de seguro a ser pago em caso de morte ou no vencimento.
Prêmio total	O prêmio total desta apólice.
Status de cobrança	O status da cobrança da apólice, como faturado, vencido ou pago.
Prazo da fatura	O prazo da fatura da apólice.
Período	O período da apólice, por exemplo, um ano, dois anos, e assim por diante.
Método de pagamento da apólice	O método que o cliente usa para pagar a apólice, como dinheiro, cobrança, cheque ou transferência eletrônica de fundos.

Titulares da apólice

Use as páginas Titular da apólice para criar, atualizar e rastrear qualquer tipo de titular da apólice. Um *titular da apólice* geralmente é o contato que possui a apólice que a empresa de seguros gerencia.

Um registro de titular da apólice é usado para rastrear o relacionamento entre contatos e apólices. Ele captura todos os tipos de funções que o contato pode ter em uma apólice. São exemplos de funções: segurado, motorista principal, beneficiário, e assim por diante. Você pode criar outras funções conforme for necessário. Para obter informações sobre como configurar campos e valores de campo, consulte [Criando e editando campos](#).

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa determina as guias que estarão disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações do titular da apólice, a guia Titulares da apólice poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a página inicial Titular da apólice

A página inicial Titular da apólice é o ponto de partida para o gerenciamento de titulares da apólice.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa pode personalizar a apresentação de sua página inicial Titular da apólice. Além disso, se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las.

Criando um titular da apólice

Você pode criar um titular da apólice clicando no botão Novo, na seção Titulares da apólice modificados recentemente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de titulares da apólice](#) (na página 686).

Trabalhando com listas de titulares da apólice

O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão de titulares da apólice.

Lista de titulares da apólice	Filtros
Todos os titulares da apólice	Todos os titulares da apólice que você possa visualizar, independentemente do proprietário do titular da apólice.
Titulares da apólice modificados recentemente	Todos os titulares da apólice, classificados pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista, exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão fornecidas com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são apenas para exibição, de modo que não é possível editá-las nem excluí-las.

Exibindo titulares da apólice modificados recentemente

A seção Titulares da apólice modificados recentemente mostra os titulares da apólice que foram modificados mais recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Titular da apólice

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar outras seções à página inicial Titular da apólice, dependendo de quais seções o administrador de sua empresa disponibilizou para exibição em sua página inicial Titular da apólice.

O procedimento a seguir descreve como adicionar seções à página inicial Titular da apólice.

Para adicionar seções à página inicial Titular da apólice

- 1 Na página inicial Titular da apólice, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Apresentação da página inicial Titular da apólice, clique nas setas para adicionar ou remover seções e para organizar as seções na página.
- 3 Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciando titulares da apólice](#) (na página 685)
- [Campos de titulares da apólice](#) (na página 686)

Gerenciando titulares da apólice

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Trabalhando com a página inicial Titular da apólice](#) (na página 684)
- [Campos de titulares da apólice](#) (na página 686)

Campos de titulares da apólice

Use a página Titular da apólice - Edição para adicionar um titular da apólice ou atualizar os detalhes de um titular da apólice existente. Essa página mostra o conjunto completo de campos de um titular da apólice.

DICA: você também pode editar informações do titular da apólice nas páginas Titular da apólice - Lista e Titular da apólice - Detalhe. Para obter mais informações sobre como atualizar registros, consulte [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70).

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Perfil do título da apólice	
Apólice	A apólice vinculada a este titular da apólice.
Titular do contato	O nome do contato da apólice.
Nome do titular da apólice	O nome exclusivo do titular da apólice.
Função	A função do contato nessa apólice. Alguns exemplos de funções são: segurado, motorista principal e beneficiário.
Moeda	A moeda do titular da apólice.
Tipo segurado	O tipo segurado para cada contato na apólice, como principal ou secundário.
Porcentagem	A porcentagem da apólice que o titular possui. Por exemplo, para uma apólice de vida, os clientes podem receber os rendimentos da apólice, com base nessa porcentagem.
Integração de titular da apólice	
ID do sistema externo	O ID da origem externa das informações externas sobre o titular da apólice. O limite deste campo é de 50 caracteres.
Origem externa	A origem das informações externas sobre o titular da apólice, por exemplo, um nome de aplicação, de banco de dados, de integração, e assim por diante. O limite deste campo é de 50 caracteres.
ID da integração	O ID de integração das informações externas sobre o titular da apólice. O

Campo	Descrição
	limite deste campo é de 50 caracteres.
Última atualização externa	A data e a hora da última atualização dos dados deste titular da apólice (a partir da origem externa).

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Trabalhando com a página inicial Titular da apólice](#) (na página 684)

Perfil de corretor

A guia Perfil de corretor representa qualquer corretor de seguros que venda ou forneça produtos de seguros. A cada ano, o gerente de canal geralmente se encontra com cada corretor e cria um novo perfil de corretor para aquele ano. O perfil de corretor captura informações demográficas sobre um corretor para um ano específico.

As páginas Perfil de corretor no Oracle CRM On Demand permitem que você capture informações demográficas sobre o parceiro, como nome do corretor, endereço, números de telefone, número de fax, site da Web, receita, descrição de negócios e assim por diante. O perfil de corretor é um filho do parceiro. Para obter mais informações sobre parceiros, consulte [Parceiros](#) (na página 376).

Trabalhando com a página inicial Perfis de corretores

A página inicial Perfil de corretor é o ponto de partida para gerenciar perfis de corretores.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação de sua página inicial Perfil de corretor. Além disso, se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las.

Criando um perfil de corretor

Você pode criar um perfil de corretor clicando no botão Novo na seção Perfil de corretor recém-modificados. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos do perfil do corretor](#) (consulte "[Campos de perfil de corretor](#)" na página 689).

Trabalhando com Listas de perfis de corretores

A seção Listas de perfis de corretores mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand apresenta um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e qualquer pessoa pode vê-las. Você e seus gerentes

podem criar listas adicionais, com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto de listas padrão.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para perfis de corretores.

Lista de perfis de corretor	Descrição
Todos os perfis de corretores	Exibe todos os registros visíveis para você, independentemente de quem seja o proprietário da lista. Não filtra perfis de corretores.
Perfis de corretores - Modificação recente	Filtra todos os perfis de corretores, classificados pela data de modificação.
Perfis de corretores - Todos os itens nacionais	Filtra todos os perfis de corretores em que Subcanal está definido como Nacional.
Perfis de corretores que possuo	Filtra perfis de corretores com seu nome no campo Proprietário.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Nova. Para obter mais informações sobre criação de listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo a seção Perfis de corretores que possuo com modificações recentes

A seção Perfis de corretores que possuo com modificações recentes mostra as solicitações de perfil de corretor de sua propriedade e que foram modificadas recentemente. Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções à página inicial Perfis de corretores

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir à página inicial Perfis de corretores:

- Listas de perfis de corretores
- Perfis de corretores que possuo com modificações recentes
- Perfis de corretores que possuo
- Perfis de corretores - Todos os itens nacionais.

Para adicionar seções à página inicial Perfis de corretores

1 Na página inicial Perfis de corretores, clique em Editar apresentação.

- 2 Na página Apresentação da página inicial Perfis de corretores, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página. Em seguida, clique em Salvar.

Gerenciando perfis do corretor

Para obter procedimentos adicionais comuns a todos os registros, consulte [Trabalhando com registros](#) (na página 37).

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Campos de perfil de corretor

Use a página Perfil de corretor - Edição para adicionar um perfil de corretor ou para atualizar os detalhes de um perfil de corretor existente. A página Perfil de corretor - Edição mostra o conjunto completo de campos de um perfil de corretor.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão, descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
-------	-----------

Campo	Descrição
Informações demográficas	
Nome do perfil de corretor	O nome do perfil de corretor. Para evitar registros duplicados, verifique se você seguiu as convenções de nomenclatura definidas pela empresa para abreviações, capitalização etc.
Parceiro	O nome do corretor que tem o perfil.
Subcanal	A descrição da cobertura do corretor. As opções incluem: Globais, Locais, Nacionais, Regionais e Atacadistas.
Segmentação	A descrição da segmentação do corretor. As opções incluem: Comercial, Crescimento e Varejo.
Ano do perfil de corretor	O ano durante o qual o perfil de corretor é válido.
Número de telefone	O número de telefone do corretor.
Número de fax	O número de fax do corretor.
Site	O endereço URL do corretor.
País	O país no qual o corretor está.
Endereço 1	O endereço da localização do corretor.
Endereço 2	O endereço da localização do corretor.
Cidade	A cidade na qual o corretor está.
Província	O estado (em jurisdições como os Estados Unidos que usa estados) ou província (em jurisdições como Canadá que usa províncias) onde o corretor ocorreu. Por exemplo, <i>CA</i> para Califórnia ou <i>ON</i> para Ontário.
Código postal	O CEP (nos Estados Unidos) ou o código postal (em outras jurisdições) da localização do corretor.
Diversos	
Visão geral da empresa	A visão geral do corretor.
Histórico da empresa e crescimento futuro	A descrição do histórico e do crescimento futuro do corretor.
Território/estrutura regional	A descrição do território e da estrutura regional do corretor.

11 Automotivo

O Oracle CRM On Demand fornece os seguintes tipos de registro com informações automotivas:

- **Veículos.** Use estas páginas para rastrear o histórico de vendas e o histórico de serviços de veículos.
- **Concessionárias.** Use estas páginas para gerenciar informações da concessionária.

Observação: esses tipos de registro estão disponíveis somente com Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Concessionárias

Use as páginas iniciais de concessionárias para criar, atualizar e controlar registros de concessionárias.

OBSERVAÇÃO: O administrador da sua empresa determina as guias disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações da concessionária, a guia Concessionárias talvez seja excluída da sua configuração.

Trabalhando com a página inicial Concessionária

Concessionária - Página inicial é o ponto de partida para gerenciar concessionárias.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da página inicial Concessionária. Além disso, se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando uma concessionária

Você pode criar uma concessionária clicando no botão Novo na seção Concessionárias que possui com exibição recente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Concessionária - Campos](#) (na página 694).

Trabalhando com listas de concessionárias

A seção Listas de concessionárias mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand contém um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto padrão de listas.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para concessionárias.

Lista de concessionárias	Filtros
Todas as concessionárias	Todas as concessionárias que você consegue ver, independentemente de quem é proprietário da concessionária.
Concessionárias que possuo	Concessionárias com seu nome no campo Proprietário.
Concessionárias - Modificações recentes	Todas as concessionárias com seu nome no campo Proprietário, classificadas pela data de modificação.

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo concessionárias com modificações recentes

A seção Concessionárias que possuo com exibição recente mostra as concessionárias que você exibiu recentemente.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Exibindo oportunidades relacionadas a concessionárias

A seção Oportunidades - Referente a Concessionária mostra as principais oportunidades atribuídas a você.

Para expandir a lista de oportunidades referentes a concessionárias, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções a Concessionária - Página inicial

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir a Concessionária - Página inicial:

- Concessionárias - Criações recentes
- Concessionárias - Modificações recentes
- Concessionárias que possuo com criação recente
- Concessionárias que possuo com modificações recentes
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição em Concessionária - Página inicial)

Para adicionar seções a Concessionária - Página inicial

- 1 Em Concessionária - Página inicial, clique em Editar apresentação.

- 2 Na página Concessionária - Apresentação da página inicial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a concessionárias:

- [Concessionária - Campos](#) (na página 694)
- [Gerenciando concessionárias](#) (na página 693)

Gerenciando concessionárias

Para gerenciar concessionárias, execute as seguintes tarefas:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Transferindo a propriedade de registros](#) (na página 98)
- [Adicionando observações](#) (na página 104)
- [Anexando arquivos e URLs aos registros](#) (na página 111)
- [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 118)
- [Gerenciando calendários e atividades](#) (na página 139)

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a concessionárias:

- [Concessionárias](#) (na página 691)
- [Concessionária - Campos](#) (na página 694)
- [Trabalhando com a página inicial Concessionária](#) (na página 691)
- [Relatórios](#) (na página 775)

Concessionária - Campos

Use a página Concessionária - Edição para adicionar uma concessionária ou atualizar detalhes de uma concessionária existente. A página Concessionária - Edição mostra o conjunto completo de campos de uma concessionária.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas de seleção. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Principais informações da concessionária	
Nome	Nome da concessionária de automóveis. Limite de 100 caracteres.
Número de telefone	O número de telefone da concessionária.
Tipo de concessionária	O tipo de concessionária; por exemplo, Conc. de caminhões. Limite de 20 caracteres.
Local	O site da Web da concessionária. Limite de 50 caracteres.
E-mail	O endereço de e-mail de contato da concessionária. Limite de 50 caracteres.
OBSERVAÇÃO: Os campos de endereço de Cobrança e Envio a seguir não estão disponíveis por padrão. O administrador da empresa deve configurá-los na página Detalhe da concessionária como parte de uma seção adicional. Para obter mais informações sobre como configurar páginas Detalhe, consulte Personalizando layouts de página estática.	
Endereço de cobrança 1, 2, 3	Endereço de cobrança da concessionária. OBSERVAÇÃO: Se os endereços compartilhados estiverem configurados para a empresa, o endereço de cobrança será somente leitura, e os campos de endereço serão alterados para atender aos requisitos de endereços compartilhados. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte Endereços .
Cidade de cobrança	Nenhum.
País de cobrança	O país especificado no endereço de faturamento da concessionária. Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os EUA é <i>USA</i> . Oracle CRM On Demand não permite modificar os valores válidos para o campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Para obter mais informações, consulte Sobre mapeamento de países e endereço.
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito. Para obter mais informações, consulte Sobre mapeamento de países e endereço.

Campo	Descrição
Província de cobrança	Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço ou seus equivalentes para o estado dos EUA para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast. Para obter mais informações, consulte Sobre mapeamento de países e endereço.
Estado dos EUA de cobrança	Os valores válidos padrão são abreviações de duas letras padrão para todos os estados dos EUA, que usam apenas maiúsculas. Oracle CRM On Demand não permite modificar os valores válidos para o campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.
Código postal de cobrança	Nenhum.
Endereço de envio 1, 2, 3	O endereço de envio da concessionária. Para obter informações sobre como mapear campos de endereço por países, consulte Sobre países e mapeamento de endereços. OBSERVAÇÃO: Se os endereços compartilhados estiverem configurados para a empresa, o endereço de envio será somente leitura, e os campos de endereço serão alterados para atender aos requisitos de endereços compartilhados. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte Endereços .
Cidade de envio	Nenhum.
País de envio	Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os EUA é USA. Oracle CRM On Demand não permite modificar os valores válidos para o campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Para obter mais informações, consulte Sobre mapeamento de países e endereço.
Código de classificação/caixa postal de envio	Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB, e Distrito. Para obter mais informações, consulte Sobre mapeamento de países e endereço.
Província de envio	Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço ou seus equivalentes para o estado dos EUA para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast. Para obter mais informações, consulte Sobre mapeamento de países e endereço.
Estado dos EUA de envio	Os valores válidos padrão são abreviações de duas letras padrão para todos os estados dos EUA, que usam apenas maiúsculas. Oracle CRM On Demand não permite modificar os valores válidos para o campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.
Código postal de envio	Nenhum.

Campo	Descrição
Informações adicionais	
Status	O status da concessionária; por exemplo, Ativo.
Concessionária matriz	A concessionária matriz do registro de concessionária atual.
Moeda	A moeda em questão.
Classificação	A classificação de uma concessionária em relação a outras concessionárias, geralmente para fins de venda ou serviço. Limite de 22 caracteres.
Proprietário	<p>O proprietário do registro de concessionária.</p> <p>Normalmente, o proprietário de um registro pode atualizar o registro, transferi-lo para outro proprietário ou excluí-lo. No entanto, o administrador da empresa pode ajustar os níveis de acesso para restringir ou expandir o acesso de um usuário.</p> <p>O valor no campo Proprietário afeta quais registros são incluídos nos relatórios que você ou os gerentes executam nas páginas de Relatórios e do Painel.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>
URL	O URL da concessionária. Limite de 100 caracteres.
Local da matriz	O site da Web da concessionária matriz. Limite de 50 caracteres.
Estágio	A fase do processo de proposta e contratação da concessionária. Os valores padrão são: Ativo, Proposta pendente, Candidato e Contrato pendente.

Campos personalizados

OBSERVAÇÃO: Os administradores da empresa, cuja função inclui o privilégio Personalizar aplicativo, geralmente criam campos personalizados.

Qualquer campo personalizado criado em um registro de Conta aparece como o mesmo campo personalizado no registro de Concessionária porque um registro de Concessionária herda um campo personalizado em um registro de Conta. No entanto, qualquer campo personalizado criado em um registro de Concessionária não aparece automaticamente no registro de Conta.

Se você desejar ver o mesmo campo personalizado na visualização de Conta e na de Concessionária, o administrador da sua empresa poderá criar o campo personalizado no registro de Conta e torná-lo visível para as visualizações de Conta e de Concessionária.

Se você não desejar ver o mesmo campo personalizado na visualização de Conta e na de Concessionária, o administrador da sua empresa poderá criar o campo personalizado específico à Conta e tornar o campo personalizado visível apenas na visualização de Conta.

Para obter mais informações em campos personalizados, consulte [Sobre campos personalizados](#).

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a concessionárias:

- [Concessionárias](#) (na página 691)
- [Trabalhando com a página inicial Concessionária](#) (na página 691)
- [Gerenciando concessionárias](#) (na página 693)

Veículos

Use as páginas de Veículos para criar, atualizar e rastrear veículos.

OBSERVAÇÃO: O administrador da sua empresa determina as guias disponíveis para você. Se o seu trabalho não incluir a responsabilidade de rastrear informações sobre o veículo, a guia Veículos poderá ser excluída da sua configuração.

Trabalhando com a página inicial Veículos

Veículo - Página inicial é o ponto de partida para gerenciar veículos.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode personalizar a apresentação da página inicial Veículos. Além disso, se sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar seções à página e removê-las da página.

Criando um veículo

Você pode criar um veículo clicando no botão Novo na seção Veículos que possuo com exibição recente. Para obter mais informações, consulte [Criando registros](#) (na página 42) e [Campos de veículo](#) (na página 706).

Trabalhando com listas de veículos

A seção Listas de veículos mostra várias listas. O Oracle CRM On Demand contém um conjunto de listas padrão. Todas as listas padrão são públicas e visíveis para todos. Você e seus gerentes podem criar listas adicionais com base em critérios diferentes. Essas listas personalizadas aparecem acima do conjunto padrão de listas.

A tabela a seguir descreve as listas padrão para veículos.

Lista de veículos	Filtros
Veículos - Todos os itens	Todos os veículos, classificados por número do chassi
Veículos - Todas as modificações recentes	Todos os veículos, classificados pela data de modificação

Para exibir uma lista, clique no nome da lista.

Para criar uma nova lista, clique em Novo. Para obter mais informações sobre como criar listas, consulte [Criando e refinando listas](#) (na página 87).

Para revisar todas as listas disponíveis, criar uma nova lista ou exibir, editar ou excluir uma lista existente, clique em Gerenciar listas. A página Gerenciar listas também inclui as listas padrão entregues com o Oracle CRM On Demand. Essas listas são somente para exibição, logo, você não pode editar ou excluí-las.

Exibindo veículos modificados recentemente

A seção Veículos que possuo com modificação recente mostra os veículos que você modificou recentemente.

Exibindo solicitações de serviço relacionadas a veículos

A seção Solicitação de serviço - Referente a veículo mostra estas informações:

- **Número do serviço.** As solicitações de serviço atribuídas a você. Clique em Número sol. serv. para revisar a solicitação de serviço.
- **Assunto.** O título da solicitação de serviço.
- **Ativo.** O ativo correspondente à solicitação de serviço.
- **Exibir lista completa.** Expande a lista de solicitações de serviço relacionadas ao veículo.

Para expandir a lista, clique em Exibir lista completa.

Adicionando seções a Veículo - Página inicial

Se a sua função de usuário incluir o privilégio Personalizar páginas iniciais, você poderá adicionar algumas ou todas as seções a seguir a Veículos - Página inicial:

- Veículos - Criação recente
- Veículos - Modificações recentes
- Veículos que possuo com criação recente
- Veículos que possuo com modificações recentes
- Uma ou mais seções de relatório (o administrador da empresa pode disponibilizar seções de relatório para exibição em Veículos - Página inicial).

Conclua a tarefa a seguir para adicionar seções a Veículos - Página inicial.

Para adicionar seções a Veículos - Página inicial

- 1 Em Veículos - Página inicial, clique em Editar apresentação.
- 2 Na página Veículo - Apresentação de página inicial, clique nas setas para adicionar ou remover seções e organizá-las na página.
- 3 Clique em Salvar.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a veículos:

- [Campos de veículo](#) (na página 706)
- [Gerenciando veículos](#) (na página 699)

Gerenciando veículos

Os tópicos a seguir descrevem uma configuração opcional que pode ser realizada pelo administrador da sua empresa durante o gerenciamento de veículos no Oracle CRM On Demand:

- [Ativando um tipo de produto veículo](#) (consulte "[Ativando um tipo de produto de veículo](#)" na página 701)
- [Ativando a associação de veículo em solicitações de serviço](#) (consulte "[Ativando associação de veículo em solicitações de serviço](#)" na página 700)

Clique em um tópico para ver os procedimentos passo a passo para fazer o seguinte:

- [Atualizando a propriedade de um veículo](#) (na página 703)
- [Rastreando solicitações de serviços para veículos](#) (consulte "[Controlando solicitações de serviço para veículos](#)" na página 702)
- [Rastreando históricos de vendas de veículos](#) (na página 703)
- [Rastreando históricos de serviços de veículos](#) (na página 704)
- [Rastreando informações financeiras de veículos](#) (na página 705)

OBSERVAÇÃO: como esse recurso não faz parte do aplicativo padrão, talvez ele não esteja disponível em sua versão do Oracle CRM On Demand.

Para ver os procedimentos passo a passo que são comuns a vários tipos de registro, consulte:

- [Criando registros](#) (na página 42)
- [Atualizando detalhes do registro](#) (na página 70)
- [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#) (na página 72)
- [Trabalhando com listas](#) (na página 81)
- [Trabalhando com registros](#) (na página 37)
- [Adicionando observações](#) (na página 104)

- [Transferindo a propriedade de registros](#) (na página 98)
- [Rastreando ativos](#) (consulte "[Controlando ativos](#)" na página 216) (inclui a vinculação de veículos a contas)
- [Anexando arquivos e URLs a registros](#) (consulte "[Anexando arquivos e URLs aos registros](#)" na página 111)
- [Excluindo e restaurando registros](#) (na página 118)
- [Rastreando ativos](#) (consulte "[Controlando ativos](#)" na página 216) (inclui a vinculação de veículos a contas)
- Renomeando tipos de registro

OBSERVAÇÃO: os administradores de empresa podem personalizar o Oracle CRM On Demand de várias maneiras, por exemplo, alterando os nomes dos tipos de registro, campos e opções nas listas. Portanto, as informações exibidas podem ser diferentes das informações padrão descritas na ajuda on-line.

Além disso, dependendo do seu nível de acesso, talvez não seja possível executar todos os procedimentos descritos na lista anterior.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a veículos:

- [Veículos](#) (na página 697)
- [Campos de veículo](#) (na página 706)
- [Trabalhando com a página inicial Veículos](#) (na página 697)
- [Relatórios](#) (na página 775)

Ativando associação de veículo em solicitações de serviço

A Solicitação de serviço - Apresentação não exibe a associação de veículo. Porém, o administrador da empresa pode configurar a apresentação de uma página de solicitação de serviço personalizada seguindo o procedimento a seguir.

Para exibir a associação de veículo em um registro de solicitações de serviço

- 1 Em qualquer página, clique em Admin, Personalização do aplicativo, Solicitações de serviço e Apresentação da página de solicitação de serviço.
- 2 Na lista Apresentação da página, faça o seguinte:
 - Clique no link Editar de uma apresentação existente para modificá-la.
 - Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
 - Clique no link Copiar para copiar uma apresentação existente.O Assistente de apresentação da página é exibido.

OBSERVAÇÃO: o número de etapas no Assistente de apresentação da página pode variar dependendo do link Apresentação da página que foi clicado.

- 3 Na Etapa 1, Nome da apresentação, informe um nome para a apresentação e uma descrição (opcional).
- 4 Na Etapa 2, Configuração de campos, selecione as características do campo conforme necessário.
- 5 Na etapa 3, Apresentação do campo, verifique se o campo Veículo está disponível na Apresentação da página da solicitação de serviço.
- 6 Clique em Concluir para sair do Assistente.
Agora você deve atribuir a nova apresentação personalizada a uma função do usuário usando o Assistente de gestão de funções.
- 7 Clique em Admin, em Controles de gerenciamento e acesso de usuário e em Gestão de funções.
- 8 Localize a função à qual você deseja atribuir a apresentação da página da solicitação de serviço personalizada e clique em Editar.
- 9 Na etapa 6 do assistente, altere o Nome da apresentação de página para a apresentação de página de solicitação de serviço personalizada do registro da solicitação de serviço.
- 10 Clique em Concluir para sair do assistente.

OBSERVAÇÃO: ativando a associação Veículo, você também pode atualizar a apresentação da página Pesquisa de veículo para alterar a seleção de associação vista por um usuário. Para obter mais informações, consulte Gerenciando apresentações de pesquisa.

Ativando um tipo de produto de veículo

Normalmente, para adicionar produtos, o administrador da empresa usa a parte de Gerenciamento de conteúdo da ferramenta Admin. Para Veículos, o administrador pode atualizar o registro do produto com o campo Tipo de produto definido como Veículo. Observe que o Tipo de produto para registros de Veículo não será exibido na apresentação padrão do produto. Para ativar o Tipo de produto para um veículo, o administrador da empresa pode criar uma apresentação da página de produto personalizada concluindo as etapas no procedimento a seguir.

Para exibir o tipo de produto para um registro de veículo

- 1 Em qualquer página, clique em Admin, Personalização do aplicativo, Produto, Apresentação de página de produto e copie a Apresentação de página de produto padrão para uma nova apresentação.
- 2 Conclua o Assistente de apresentação de página do Produto:
 - a Na Etapa 1, forneça um nome para sua apresentação.

- b** Na Etapa 2, marque a caixa Obrigatório para o Tipo de produto.
 - c** Na Etapa 3, certifique-se que o campo Tipo de produto está listado na seção Informações-chave sobre o produto à direita.
 - d** Clique em Concluir para sair do assistente.
- 3** Atribua a nova apresentação personalizada a uma função do usuário, conforme o necessário, usando o Assistente de gestão de funções.
- a** Clique em Admin, em Controles de gerenciamento e acesso de usuário e em Gestão de funções.
 - b** Localize a função que deseja atribuir a uma apresentação de página de produto personalizada e clique em Editar.
 - c** Na Etapa 6 do assistente, altere o Nome da apresentação de página para a apresentação de página de produto personalizada do Registro de produto.
 - d** Clique em Concluir para sair do assistente.

A função do usuário modificada pode criar um registro de produto com o campo Tipo de produto usando a funcionalidade de Gerenciamento de conteúdo. Para obter mais informações sobre como adicionar produtos, consulte [Configurando produtos da empresa](#).

Para obter mais informações, consulte [Configurando produtos da empresa](#).

Controlando solicitações de serviço para veículos

Quando quiser revisar, atualizar ou criar uma solicitação de serviço para um veículo, atualize o registro de veículo ou crie a solicitação de serviço para o veículo associado.

Para controlar a solicitação de serviço para um veículo

- 1** Selecione o veículo que você deseja controlar.
Para obter mais informações sobre como selecionar veículos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).
- 2** Na página Veículo - Detalhe, role e clique em Novo na barra de título Solicitação de serviço.
OBSERVAÇÃO: durante a criação de uma solicitação de serviço, a escolha de uma concessionária permite que o usuário altere da pesquisa de todos os contatos até contatos da concessionária relacionada. Você pode alterar o filtro para executar uma consulta conforme necessário.
- 3** Na página Solicitação de serviço - Edição, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para históricos de serviço.

Campo	Comentários
Número de serviço	O Oracle CRM On Demand gera este número.

Campo	Comentários
Assunto	O título ou breve descrição dessa atividade.
Prioridade	A prioridade da solicitação de serviço, como 1-Assim que possível, 2-Alto ou 3-Médio.
Status	O status da solicitação de serviço, como Aberto, Pendente ou Fechado.
Hora de abertura	Indica a hora em que a solicitação de serviço foi aberta. O Oracle CRM On Demand gera este número.
Contato	O contato relacionado à solicitação de serviço.
Concessionária	A concessionária relacionada à solicitação de serviço.
Proprietário	O proprietário da solicitação de serviço.

OBSERVAÇÃO: durante a criação de uma solicitação de serviço, a seleção de uma concessionária altera todos os contatos apenas para os contatos associados à concessionária por padrão. O filtro pode ser alterado para consultar todos os contatos.

Atualizando a propriedade de um veículo

Quando um veículo for vendido, atualize o registro correspondente para rastrear a propriedade do veículo.

1 Seleccione o veículo.

Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

2 Na página Veículo - Detalhe, clique em Editar na barra de título.

Para obter informações sobre os campos da página Veículo - Detalhes, consulte [Campos de veículo](#) (na página 706).

3 Na página Veículo - Edição, atualize o campo Propriedade de no registro do veículo.

4 Salve o registro:

- Para salvar o registro e abrir a página Veículo - Detalhe (onde é possível vincular informações a esse registro), clique em Salvar.
- Para salvar esse registro e abrir a página de edição (onde é possível criar outro registro de veículo), clique em Veículo - Salvar e criar novo item.

Rastreando históricos de vendas de veículos

Quando quiser revisar, atualizar ou criar um histórico de vendas para um veículo, atualize o registro de veículo.

Para rastrear o histórico de vendas do veículo

- 1 Selecione o veículo.

Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Veículo - Detalhe, role até a seção Histórico de vendas e clique em Adicionar na barra de título.

OBSERVAÇÃO: se a seção Histórico de vendas não estiver visível na página Veículo - Detalhes, clique no link Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção Histórico de vendas à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 3 Na página Edição do histórico de vendas, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para históricos de venda.

Campo	Comentários
Número de vendas	Número gerado pelo sistema.
Código da moeda	Assume como padrão a sua moeda.
Nome do proprietário	Quando você selecionar o sobrenome, esse campo será preenchido.
Sobrenome do proprietário	Proprietário do veículo.

- 4 Salve o registro.

Rastreando históricos de serviços de veículos

Quando quiser revisar, atualizar ou criar um histórico de serviços para um veículo, atualize o registro de veículo. O histórico de serviço pode incluir solicitações de serviço e outros serviços relacionados ao veículo.

Para rastrear o histórico de serviços do veículo

- 1 Selecione o veículo.

Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Veículo - Detalhe, role e clique em Adicionar na barra de título Histórico de serviços.

OBSERVAÇÃO: se a seção Histórico de serviços não estiver visível na página Veículo - Detalhes, clique no link Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção Histórico de serviços à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 3 Na página Edição do histórico de serviços, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para históricos de serviço.

Campo	Comentários
Nº do histórico do serviço	O número do histórico do serviço, que tem limite de 30 caracteres. O Oracle CRM On Demand gera esse número.
Nº da SS	O registro da solicitação de serviço vinculado a esse histórico de serviços. O limite é de 64 caracteres.
Sobrenome do proprietário	Proprietário do veículo. O limite é de 50 caracteres.
Data do serviço	O padrão é a data de hoje.
Código da moeda	Assume como padrão a sua moeda. O limite é de 20 caracteres.
Nome do serviço	Um nome ou número vinculado ao registro do histórico de serviços. O limite é de 100 caracteres.
Marca	O nome do fabricante ou da marca do veículo. Somente leitura.
Nome do proprietário	Quando você selecionar o sobrenome, esse campo será preenchido. O limite é de 50 caracteres.
Prestador de serviço	Concessionária ou outro prestador de serviço que forneceu o veículo. O limite é de 100 caracteres.
Descrição	Este campo tem um limite de 16.350 caracteres.

- 4 Salve o registro.

Rastreamento de informações financeiras de veículos

Você pode rastrear informações financeiras de um veículo.

Para rastrear informações financeiras de um veículo

- 1 Selecione o veículo.

Para obter instruções sobre como selecionar veículos, consulte [Localizando registros](#) (na página 45).

- 2 Na página Veículo - Detalhe, role e clique em Adicionar na barra de título Informações financeiras.

OBSERVAÇÃO: se a seção Informações financeiras não estiver visível na página Veículo - Detalhes, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Informações financeiras à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 3 Na página Edição de informações financeiras, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve algumas informações de campo para informações financeiras.

Campo	Comentários
-------	-------------

Campo	Comentários
Nº do detalhe financeiro	Número gerado pelo sistema. O limite é de 15 caracteres.
Empresa financiadora	O limite é de 30 caracteres.

Campos de veículo

Use a página Veículo - Edição para adicionar um veículo ou atualizar detalhes de um veículo existente. A página Veículo - Edição mostra o conjunto completo de campos de um veículo.

OBSERVAÇÃO: os administradores da empresa podem personalizar seu aplicativo de várias formas, como alterar os nomes dos tipos de registro, os campos e as opções nas listas de seleção. Dessa forma, as informações que você vê podem ser diferentes das informações padrão descritas nesta tabela.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
Principais informações sobre o veículo	
Nº do chassi	Nº do chassi. Limite de 100 caracteres.
Marca	O nome do fabricante ou da marca do veículo. Os valores padrão são: Metro Motors, Toyota e Marca desconhecida.
Modelo	Modelo do veículo. Os valores padrão são: 4Runner e Tacoma.
Ano	O ano no qual o veículo foi fabricado. Esta é uma lista de opções numérica portanto não aceita caracteres não numéricos.
Nome do produto	<p>O nome do produto.</p> <p>Normalmente, para adicionar produtos, o administrador da sua empresa usa a funcionalidade de Gerenciamento de conteúdo. Para veículos, ele pode atualizar o registro do produto com o campo Tipo de produto definido como Veículo. Observe que o Tipo de produto não está exposto na apresentação padrão do produto.</p> <p>O procedimento para expor Tipo de produto para veículos é descrito em Ativando um tipo de produto veículo (consulte "Ativando um tipo de produto de veículo" na página 701).</p>
Acabamento externo	O acabamento externo do veículo. Os valores padrão são: 2WD e Prerunner.
Porta	O número de portas do veículo. Os valores padrão são: 2 portas, 3 portas e 4 portas.
Cor externa	A cor do veículo.
Moeda do veículo	A designação da moeda para o preço do veículo; por exemplo, dólar

Campo	Descrição
	americano (USD).
Proprietário	<p>O proprietário do registro de veículo.</p> <p>Dependendo do modo de propriedade de registro configurado pelo administrador da empresa para o tipo de registro, você pode ver o campo Proprietário, ou o campo Livro, ou ambos os campos na página Detalhe do registro, e um ou ambos os campos podem estar em branco. Para obter mais informações sobre modos de propriedade de registro, consulte Sobre acesso aos dados, compartilhamento de registro e propriedade de registro (consulte "Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro" na página 38).</p>
Informações adicionais sobre o veículo	
Usado/Novo	Se o veículo é novo ou usado.
Tipo de produto	<p>O tipo de veículo. Limite de 30 caracteres.</p> <p>OBSERVAÇÃO: este campo é somente leitura.</p>
Cor interna	Cor interna; por exemplo, vermelho.
Transmissão	O tipo de transmissão do veículo. Os valores padrão são: Automático, Manual e Opção.
Motor	O tipo de motor do veículo. Os valores padrão são: 4 cilindros, 6 cilindros, 8 cilindros, 10 cilindros e Opção.
Corpo	O tipo de chassi do veículo; por exemplo, Cupê ou Conversível.
Propriedade de	O tipo de propriedade do veículo; por exemplo, Negócio ou Carro da empresa.
Contato	<p>A pessoa para contato do veículo. Limite de 100 caracteres.</p> <p>OBSERVAÇÃO: este campo é somente leitura.</p>
Conta	A conta vinculada ao veículo.
Local da conta	<p>A localização da conta. Limite de 50 caracteres.</p> <p>OBSERVAÇÃO: este campo é somente leitura.</p>
Concessionária de vendas	Nome da concessionária de vendas do veículo. Limite de 100 caracteres.
Concessionária do serviço	Nome da concessionária de serviço do veículo. Limite de 100 caracteres.
MSRP	O preço de varejo sugerido pelo fabricante (MSRP) na moeda usada no registro de veículo. Limite de 22 caracteres.
Preço para a concessionária	O preço para a concessionária na moeda usada no registro de veículo. Limite de 22 caracteres.
Status	O status atual do veículo; por exemplo, Produção.

Campo	Descrição
Local	A localização do veículo; por exemplo, Lote da concessionária.
Quilometragem atual	O número atual de milhas que aparece no hodômetro do veículo. O limite é de 22 caracteres (número).
Tipo de garantia	O tipo de garantia fornecido com o veículo; por exemplo, Completa ou Estendida.
Número da carteira de habilitação	O número da carteira de habilitação do proprietário. Limite de 30 caracteres.
Estado de emissão da carteira de habilitação	O estado pelo qual a carteira foi emitida.
Descrição	Limite de 250 caracteres.

Observação: para configurar qualquer um dos campos da lista de opções - por exemplo, Modelo, Acabamento externo, Portas - o administrador da empresa pode personalizar os valores da lista de opções do aplicativo, conforme descrito em Alterando valores da lista de opções.

Campos personalizados

OBSERVAÇÃO: Os administradores da empresa, cuja função inclui o privilégio Personalizar aplicativo, geralmente criam campos personalizados.

Qualquer campo personalizado criado em um registro de Ativo aparece como o mesmo campo personalizado no registro de Veículo. Um registro de Veículo herda um campo personalizado em um registro de Ativo. No entanto, qualquer campo personalizado criado em um registro de Veículo não aparece automaticamente no registro de Ativo.

Se você desejar ver o mesmo campo personalizado na visualização de Ativo e na de Veículo, o administrador da sua empresa poderá criar o campo personalizado no registro de Ativo e torná-lo visível para a visualização de Ativo e a de Veículo.

Se você não desejar ver o mesmo campo personalizado na visualização de Ativo e na de Veículo, o administrador da sua empresa poderá criar o campo personalizado específico do Ativo e tornar o campo personalizado visível apenas na visualização de Ativo.

Para obter mais informações em campos personalizados, consulte Sobre campos personalizados.

Campos adicionais

Vários campos não aparecem na página de detalhes do veículo por padrão: Nº da peça, Data de compra, Preço de compra, Quantidade, Data de entrega, Data de instalação, Data de expiração, Data de notificação, Categoria do produto e Contrato.

O administrador da sua empresa pode alterar as definições desses campos conforme necessário. Para obter mais informações sobre como alterar as definições de campo, consulte Criando e editando campos. Para tornar os campos visíveis, o administrador da sua empresa deve incluí-los na apresentação da página. Para obter mais informações sobre como tornar esses campos visíveis em uma página, consulte Personalizando apresentações de página estática.

Informações relacionadas

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a veículos:

- [Trabalhando com a página inicial Veículos](#) (na página 697)
- [Gerenciando veículos](#) (na página 699)

12 Personalizando seu aplicativo

Você pode usar as páginas Minha configuração para personalizar o Oracle CRM On Demand. Para obter instruções passo a passo, clique em um destes tópicos:

- [Atualizando suas informações pessoais](#) (na página 712)
- [Definindo seu tipo de registro de pesquisa padrão](#) (consulte "[Definindo o seu tipo de registro de pesquisa padrão](#)" na página 721)
- [Definindo seu tema](#) (na página 722)
- [Definindo seu modo de visualização de registro](#) (consulte "[Configurando o modo de visualização de registro](#)" na página 722)
- [Alterando sua configuração de idioma](#) (consulte "[Alterando a configuração de idioma](#)" na página 723)
- [Exibindo campos da trilha de auditoria](#) (consulte "[Exibindo campos de trilha de auditoria](#)" na página 724)
- [Gerenciando sua cota](#) (na página 724)
- [Revisando sua atividade de conexão](#) (na página 725)
- [Alterando sua senha](#) (na página 726)
- [Configurando suas perguntas de segurança](#) (consulte "[Configurando suas questões de segurança](#)" na página 726)
- [Revisando as informações de delegado](#) (consulte "[Examinando suas informações de delegado](#)" na página 727)
- [Adicionando usuários delegados](#) (na página 728)
- [Concedendo acesso à conexão ao suporte técnico](#) (na página 729)
- [Exibindo as guias](#) (consulte "[Exibindo suas guias](#)" na página 729)
- [Alterando a apresentação da página de detalhes](#) (na página 730)
- [Alterando as apresentações da página inicial](#) (na página 731)
- [Alterando a apresentação da barra de ação](#) (consulte "[Alterando a apresentação de sua barra de ação](#)" na página 732)
- [Configurando seu calendário](#) (na página 732)
- [Acessando as ferramentas de dados e integração](#) (na página 733)
- [Exibindo as solicitações de exportação](#) (consulte "[Exibindo suas solicitações de exportação](#)" na página 734)
- [Incorporando um widget de listas favoritas](#) (na página 737)

- [Incorporando um widget do Message Center](#) (consulte "[Incorporando um widget de Message Center](#)" na página 738)
- [Incorporando um widget de relatórios](#) (na página 738)
- [Incorporando um widget de lista simples](#) (na página 739)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a como personalizar seu aplicativo:

- [Sobre os widgets do On Demand](#) (na página 736)
- [Importando seus contatos](#) (na página 227)
- [Usando o Offline Client](#) (na página 742)
- [Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes](#) (na página 751)

Atualizando suas informações pessoais

Você pode atualizar suas informações pessoais, como endereço e número de telefone. O administrador da empresa controla o layout e as informações que você vê na página Detalhes pessoais, consequentemente talvez haja diferenças entre as descrições a seguir e aquilo que você vê.

OBSERVAÇÃO: as alterações feitas nas configurações padrão de Idioma, Moeda, Fuso horário e País nas páginas de Perfil pessoal não são refletidas em todos os relatórios e análises até você se desconectar e conectar novamente.

Para atualizar suas informações pessoais

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Na seção Informações pessoais - Detalhes, clique em Editar.
- 5 No formulário Informações pessoais - Edição, atualize as informações e salve o registro.

Observação: você deve se desconectar e conectar novamente para ativar algumas das alterações (Idioma, Parâmetros regionais, Fuso horário e Moeda).

A tabela a seguir descreve alguns campos que você pode revisar ou atualizar.

Campo	Descrição
Informações-chave sobre usuário	
Nome	O nome do usuário. Limite de 50 caracteres. Esse campo é

Campo	Descrição
	obrigatório.
Sobrenome	O sobrenome do usuário. Limite de 50 caracteres. Esse campo é obrigatório.
Segundo nome	O segundo nome do usuário. Limite de 50 caracteres.
Sr./Sra.	A saudação do usuário.
Status	Esse campo somente leitura indica o status do usuário. Somente os usuários ativos podem acessar o Oracle CRM On Demand.
Superior hierárquico	O campo somente leitura indica o gerente do usuário. OBSERVAÇÃO: Dependendo de como o administrador da empresa configura os layouts de página do usuário para a empresa, você talvez veja o campo Superior hierárquico (apelido), e não Superior hierárquico. O campo Superior hierárquico (apelido) mostra o identificador curto do gerente do usuário.
Cargo	Este campo somente leitura mostra o cargo do usuário
Região	A região ou a área em que o usuário está localizado. Limite de 40 caracteres.
Sub-região	Um detalhe adicional sobre a região ou a área em que o usuário está localizado. Limite de 40 caracteres.
Função	Este campo somente leitura indica a função atribuída ao usuário no Oracle CRM On Demand. As funções do usuário definem os recursos no Oracle CRM On Demand para os quais um usuário tem os privilégios para usar, o conjunto de permissões recebido pelo usuário para trabalhar com informações protegidas e as configurações de interface do usuário que exibem informações.
Grupo principal	O grupo ao qual o usuário foi adicionado. Somente leitura.
Usuário - Informações detalhadas	
Apelido	Um identificador curto do usuário utilizado para atribuir ou mostrar a propriedade de tipos de registro específicos. Por exemplo, informe o nome preferencial do usuário ou seu apelido. Esse é um campo necessário e configurado pelo administrador da empresa.
ID do usuário	Um identificador de sistema exclusivo de um usuário utilizado em conjunto com o ID de conexão da empresa de entrada no aplicativo. Esse é um campo necessário e configurado pelo administrador da empresa.
E-mail	O endereço de e-mail completo de um usuário, como isample@rightequip.com. O endereço de e-mail é usado para notificações do sistema, como a notificação de redefinição de senha.

Campo	Descrição
	Esse é um campo necessário e configurado pelo administrador da empresa.
E-mail secundário	O endereço de e-mail secundário do usuário.
Nº de telefone comercial	O número de telefone comercial do usuário. Esse campo é obrigatório.
Nº de telefone celular	O número de telefone celular do usuário.
ID de conexão corporativo	A empresa para a qual o usuário trabalha. Esse campo é padrão e configurado no momento que a empresa é criada.
ID de conexão do usuário	O ID de conexão do usuário no aplicativo. O ID é uma combinação do ID de conexão da empresa e do ID do usuário, separados por uma barra. O ID de conexão do usuário é um campo obrigatório definido pelo administrador da empresa.
Preferências de contato	
Nunca chamar	Marque essa caixa de seleção se não desejar receber chamadas do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar correspondências	Marque essa caixa de seleção se você não quiser receber e-mails do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar e-mails	Marque essa caixa de seleção se você não quiser receber mensagens de e-mail do Oracle CRM On Demand Marketing.
Sempre enviar alertas críticos	<p>Se essa caixa de seleção for marcada, você receberá mensagens de e-mail contendo informações importantes do Oracle CRM On Demand. Entre as mensagens estão:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Informações essenciais sobre atualizações do produto e alterações de serviço referentes ao Oracle CRM On Demand e a produtos relacionados ■ Instruções e programações de atualização para novas versões importantes ■ Prioridade alta ou comunicação de emergência para complementar processos normais de suporte (por exemplo, no caso de uma falha de hardware) <p>Esse campo não pode ser atualizado na página Informações pessoais - Detalhes. Somente administradores da empresa podem atualizar essa caixa de seleção para os usuários, na página Usuário - Detalhes.</p> <p>OBSERVAÇÃO: essa caixa de seleção não é usada para determinar quais usuários recebem os alertas do sistema emitidos pelo Oracle CRM On Demand Customer Care, como lembretes da próxima manutenção programada.</p>

Campo	Descrição
Usuário - Informações geográficas	
Idioma, Parâmetros regionais, Moeda, Fuso horário	<p>O administrador da empresa define as configurações padrão desses itens. Você pode substituir os padrões clicando na lista de opções de cada item e selecionando o valor desejado.</p> <p>Para obter mais informações sobre esses campos, consulte Sobre configurações de perfil para usuários (na página 719).</p> <p>Você deve se desconectar e se conectar novamente a fim de ativar qualquer alteração de idioma, parâmetros regionais, moeda ou fuso horário.</p>
Usuário - Informações de segurança	
Áreas de assunto de relatório	<p>Use essa lista de opções para definir sua visibilidade em relação a registros de relatório em tempo real no Oracle CRM On Demand Answers. Esses relatórios fornecem análises de dados em tempo real. Você pode selecionar um dos seguintes valores:</p> <p>Visibilidade do gerente - Permite ver os próprios dados, mais os dados que pertençam diretamente aos subordinados. (Esta é a configuração padrão.)</p> <p>Visibilidade da equipe - Permite ver seus próprios dados, além de dados compartilhados com você pela Equipe da conta e pela Equipe da oportunidade.</p> <p>Se você não definir a configuração de Áreas de assunto de relatório, será aplicada a configuração definida para toda a empresa pelo administrador da empresa. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte Relatórios (na página 775), especialmente o tópico Sobre visibilidade para registros.</p>
Áreas de assunto histórico	<p>Use essa lista de opções para definir sua visibilidade para registros em relação às áreas de assunto do Analytics no Oracle CRM On Demand Answers. Os relatórios do Analytics estão relacionados a análises históricas ou de tendências, ou contêm cálculos mais complexos do que aqueles encontrados em relatórios em tempo real. Você pode selecionar um dos seguintes valores:</p> <p>Visibilidade do gerente - Permite ver os próprios dados, mais os dados que pertençam diretamente aos subordinados. (Esta é a configuração padrão.)</p> <p>Visibilidade da equipe - Permite ver seus próprios dados, além de dados compartilhados com você pela Equipe da conta e pela Equipe da oportunidade.</p> <p>Visibilidade total - Essa configuração combina a Visibilidade do gerente a Visibilidade da equipe e livros.</p> <p>Se você não definir a configuração de Áreas de assunto histórico, será aplicada a configuração definida para toda a empresa pelo</p>

Campo	Descrição
	administrador da empresa. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte Relatórios (na página 775), especialmente o tópico Sobre visibilidade para registros.
Item com base em função pode ler todos os registros	<p>Use essa lista de opções se você quiser que os relatórios do Oracle CRM On Demand Answers usem a configuração É possível ler todos os registros? de acordo com o tipo de registro, conforme definido na página Acesso ao tipo de registro no Assistente de gestão de funções. Por exemplo, se a configuração da visibilidade de É possível ler todos os registros? for selecionada pelo administrador da empresa para sua função de usuário em um determinado tipo de registro (clcando em Administração, Controles de gerenciamento e acesso de usuário, Gestão de funções e, em seguida, editando uma função e clicando em Acesso ao tipo de registro), você poderá exibir todos os registros desse tipo de registro no Oracle CRM On Demand Answers, desde que a configuração Item com base em função pode ler todos os registros esteja ativada por meio do Perfil da empresa ou do seu Perfil de usuário.</p> <p>Para obter orientação sobre quando e como ativar o Item com base em função pode ler todos os registros, consulte Sobre o item com base em função pode ler todos os registros (consulte "Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros" na página 720).</p> <p>Se você não selecionar Item com base em função pode ler todos os registros, o relatório do Oracle CRM On Demand Answers usará a visibilidade definida nos campos Áreas de assunto de relatório e Áreas de assunto histórico.</p>
Identificador externo para autenticação unificada	Somente leitura. Para obter mais informações, consulte Configurando o perfil da empresa e os padrões globais.
Última conexão	Um campo gerado pelo sistema. Para obter informações sobre como revisar todas as suas tentativas de conexão, consulte Revisando sua atividade de conexão (na página 725).
Configurações de comunicações	
Exibir janela pop-up de discagem com um clique	A caixa de seleção se destina a usuários configurados com Oracle Contact On Demand. Oracle Contact On Demand processa números de telefone como links nos quais você pode clicar nas páginas Lista e Detalhe. Se você marcar a caixa de seleção Exibir janela pop-up de discagem com um clique e, em seguida, clicar em um link de número de telefone, será mostrada uma janela de Discagem com um clique antes de Oracle Contact On Demand fazer a chamada. Para obter mais informações sobre como fazer chamadas internas ou externas, consulte Fazendo chamadas (na página 357).

Campo	Descrição
Exibir Comunicação - Página inicial - Caixa de Entrada para	Selecione um valor no menu para determinar o período durante o qual a caixa de entrada Página inicial da comunicação exibe atividades, por exemplo, Último mês, Último dia etc. Oracle CRM On Demand filtra essas atividades. O filtro se baseia na hora de início da atividade. Quanto mais curto for o período, menor será o número de atividades de comunicações exibidas. Se você selecionar Tudo no menu ou deixá-lo em branco, a página Comunicações exibirá todas as comunicações. Você deve se desconectar e conectar novamente para que a alteração entre em vigor.
Exibir as atividades concluídas recentemente da página inicial de comunicação para	Selecione um valor no menu para determinar o período durante o qual a Página inicial da comunicação exibe as atividades recém-concluídas, por exemplo, Último mês, Último dia etc. Oracle CRM On Demand filtra essas atividades. O filtro se baseia na hora de término da atividade. Quanto mais curto for o período, menor será o número de atividades de comunicações exibidas. Se você selecionar Tudo no menu ou deixá-lo em branco, a página Comunicações exibirá todas as atividades. Você deve se desconectar e conectar novamente para que a alteração entre em vigor.
Informações adicionais	
Nome do tema	Essa lista de opções permite selecionar os temas disponíveis para seu aplicativo. Um tema altera a aparência do aplicativo, inclusive sua cor de fundo, seus hiperlinks e ícones. Vários temas predefinidos estão disponíveis. No entanto, o administrador da sua empresa pode criar temas personalizados no Oracle CRM On Demand. Um valor em branco indica que você precisa usar o tema que o administrador da empresa definiu no perfil da empresa. Para obter mais informações sobre como criar temas personalizados, consulte Criando novos temas.
Tipo de registro de pesquisa padrão	A lista de opções permite alterar o tipo do registro de pesquisa padrão a ser exibido na pesquisa da barra Ação. (Por exemplo, altere Contato para Conta ou outro tipo de registro que você possa acessar.) A caixa de pesquisa da barra de ação assume como padrão esse tipo de registro sempre que você se conectar ao aplicativo, independentemente de onde saiu na última vez em que se conectou.
Mostrar a página de boas-vindas ao conectar	Essa caixa de seleção permite que você especifique se a página de boas-vindas do Oracle CRM On Demand é exibida quando você se conecta ao aplicativo.

Campo	Descrição
Modo de visualização de registro	<p>Essa lista de opções permite ativar a funcionalidade de visualização do registro e especificar como a janela de visualização é exibida. Dependendo da configuração selecionada, a janela de visualização será aberta quando você passar o ponteiro sobre um link para um registro ou quando clicar em um ícone de visualização exibido quando você passar o ponteiro sobre um link para um registro. A janela de visualização mostra a primeira seção da página Detalhes do registro. Você também tem a opção de desativar a funcionalidade de visualização do registro selecionando Desativado neste campo.</p> <p>A configuração de visualização do registro pode ser especificada no nível da empresa pelo administrador da empresa e pelo usuário individualmente. Sua configuração pessoal substitui a configuração padrão da empresa. Se este campo estiver em branco, a configuração padrão de visualização do registro referente à empresa será usada.</p>
Exibição superior	<p>Se a funcionalidade de exibição superior estiver ativada, os links para as seções de informações relacionadas da página (como seções de registros vinculados) estarão disponíveis na exibição superior, na parte inferior da janela do navegador. Você pode clicar nos links para ir para as seções de informações relacionadas sem precisar rolar a página. Você pode recolher a exibição superior clicando no ícone de subtração (-) na exibição; para expandir a exibição novamente, clique no ícone de adição (+). Sua configuração para expandir ou recolher a exibição superior é mantida para todos os tipos de registros até que você a altere, mesmo que se desconecte do aplicativo e se reconecte novamente.</p> <p>Você também pode remover a exibição superior completamente de suas páginas de detalhes, desativando a funcionalidade em seu perfil pessoal.</p> <p>OBSERVAÇÃO: a funcionalidade de exibição superior pode ser ativada ou desativada no nível da empresa e pelos usuários individualmente. Sua configuração pessoal substitui a configuração da empresa. As cores na exibição superior são determinadas pelo tema que você está usando. Para obter mais informações sobre a escolha de um tema, consulte Definindo o seu tema (consulte "Definindo seu tema" na página 722).</p>
Formato de informações relacionadas	<p>Se a função de usuário tiver o privilégio Personalizar formato de exibição de informações relacionadas, você poderá optar por mostrar as seções de informações relacionadas em páginas Detalhe do registro como listas ou guias. Se a opção Formato de informações relacionadas no perfil pessoal estiver em branco, será usada a configuração padrão da função de usuário. Se a opção Formato de informações relacionadas na função de usuário estiver em branco, será usada a configuração padrão da empresa.</p>
Suporte ao fuso horário do usuário para áreas de	<p>Se a caixa de seleção estiver marcada no perfil de usuário, as datas e as horas em relatórios em tempo real serão mostradas de acordo com</p>

Campo	Descrição
assuntos de relatório	<p>o fuso horário.</p> <p>Dependendo de como o administrador da empresa configura a página Perfil pessoal, você pode alterar essa configuração.</p> <p>Se a caixa de seleção não estiver marcada no perfil de usuário, as datas e as horas mostradas em relatórios serão exibidas de acordo com o fuso horário da empresa.</p>

Sobre configurações de perfil para usuários

Cada empresa tem pelo menos um administrador designado, que configura e personaliza o Oracle CRM On Demand para toda a organização. Os administradores da empresa configuram alguns padrões que todos os usuários herdam inicialmente, mas cada usuário pode substituir essas configurações iniciais padrão. A tabela a seguir descreve o que é afetado pelas configurações.

Nome da configuração	Descrição
Fuso horário	Como o aplicativo suporta UTC (Tempo Universal Coordenado), todos os horários e datas são mostrados no fuso horário do usuário. Por exemplo, um compromisso programado para 11:00 a.m. PST é exibido como 2:00 p.m. para um usuário cuja configuração seja EST, por causa da diferença de fuso horário de três horas.
Parâmetros regionais	A configuração Parâmetros regionais determina a formatação de números, moedas, números de telefone, horários e datas. Por exemplo, usuários que selecionam a configuração de parâmetros regionais Alemão - Alemanha veem valores em moeda como 110.000,00, enquanto quem seleciona Inglês - Estados Unidos vê o mesmo valor como 110,000.00. Os usuários devem selecionar o formato que for mais conveniente.
Idioma	A configuração de Idioma permite alterar o idioma da interface do usuário, da ajuda on-line e de tutoriais. Dependendo do idioma padrão da empresa, os usuários talvez vejam alguns itens de relatórios em um idioma diferente do padrão.
Moeda	<p>A configuração de Moeda fornece o valor de moeda padrão vinculado a todos os novos registros criados pelo usuário. Os relatórios de receita exibidos pelo usuário são apresentados na moeda padrão. Se um gerente vir a receita cumulativa de usuários com diferentes moedas, ele verá o valor em sua moeda padrão (os administradores da empresa devem configurar taxas de câmbio para que isso ocorra).</p> <p>No entanto, as previsões são sempre sumariadas na moeda padrão da empresa. Por exemplo, um usuário que tenha dólar como moeda padrão verá sua previsão convertida para euros, se a moeda da empresa for euros.</p>

Nome da configuração	Descrição
País	A configuração País no perfil de usuário controla o modelo usado para exibir os campos de endereço específicos do país quando o usuário cria um novo registro com um endereço. Por exemplo, se o campo País no perfil de usuário estiver definido como França, quando o usuário criar um registro com um endereço, como um registro de conta, o modelo francês será usado para exibir os campos de endereço específicos da França para os endereços de envio e de cobrança quando a nova página de registro for aberta pela primeira vez. O Oracle CRM On Demand tem modelos de endereço específicos de mais de 60 países.
Telefone	<p>A formatação de Telefone é determinada pela configuração de Parâmetros regionais. O aplicativo se ajusta de acordo com os números de telefone de outras áreas para que os usuários vejam a sequência inteira que precisam discar. Por exemplo, um usuário nos EUA precisa discar 011 em chamadas internacionais. Portanto, quando um usuário insere +44 3333 333 333 para o Reino Unido, o número é exibido como 011 +44 3333 333 333.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Os usuários devem informar o sinal de prefixo (+) antes de números internacionais.</p> <p>Os campos de telefone têm um ícone de telefone. Quando se clica no ícone, é aberta uma janela de verificação de telefone, que permite ao usuário verificar se o aplicativo identificou corretamente o número: código do país, código da cidade/área, número local e qualquer ramal existente. Quando a janela é fechada, o aplicativo é solicitado a informar a sequência correta.</p> <p>Além disso, se os usuários quiserem saber o código de um país, eles podem clicar no ícone de telefone, selecionar o país e salvar as informações. O código do país é exibido no campo Telefone.</p>

OBSERVAÇÃO: quando essas configurações são alteradas, o usuário precisa se desconectar e conectar-se novamente para que o Oracle CRM On Demand exiba os dados com as novas configurações.

Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros

O administrador da empresa configura a caixa de seleção Item com base em função pode ler todos os registros na página Perfil da empresa, mas um usuário pode substituir essa configuração na página Perfil de usuário do usuário. Dependendo de como a caixa de seleção Item com base em função pode ler todos os registros é configurada, o relatório do Oracle CRM On Demand Answers usa a visibilidade definida na base de um objeto na definição da função do usuário ou a visibilidade definida nos campos Áreas de assunto de relatório e área do assunto de histórico nas páginas Perfil da empresa e Perfil de usuário. Para obter mais informações sobre os perfis da empresa e de usuário, consulte [Sobre as configurações de perfil para empresas e usuários](#) (consulte "Sobre configurações de perfil para usuários" na página 719).

A tabela a seguir fornece informações sobre quando e como ativar a configuração Item com base em função pode ler todos os registros.

Configuração Item com base em função pode ler todos os registros		Visibilidade do tipo de registro da função
Configuração Perfil da empresa	Configuração Perfil de usuário	
Sim	Sim	Ativada
Sim	Não	Desativada
Sim	NULL	Ativada (exibe a configuração do perfil da empresa por padrão)
NULL	Sim	Ativada
NULL	NULL	Desativada (exibe a configuração do perfil da empresa por padrão)
NULL	Não	Desativada

Para atualizar seu perfil pessoal, consulte [Atualizando seus dados pessoais](#) (consulte "Atualizando suas informações pessoais" na página 712).

Para atualizar o perfil da empresa (somente administradores de empresa), consulte Configurando o perfil da empresa e padrões globais.

Definindo o seu tipo de registro de pesquisa padrão

É possível definir o seu tipo de registro de pesquisa padrão com base nas informações de seu perfil pessoal. Por exemplo, é provável que você queira modificar seu tipo de registro de pesquisa padrão para suas pesquisas direcionadas de um Registro de contato para um Registro de conta. Para obter mais informações sobre o uso de pesquisas no Oracle CRM On Demand, consulte [Localizando registros](#) (na página 45). Para definir o seu tipo de registro de pesquisa padrão, conclua as etapas do procedimento a seguir.

Para definir o seu tipo de registro de pesquisa padrão

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil
- 4 Na página Informações pessoais - Detalhes, cliquem em Editar.
- 5 Na página Informações pessoais - Edição, role para baixo até a seção Informações adicionais.

6 Selecione o tipo de registro que você deseja na lista de opções Tipo de registro de pesquisa padrão.

7 Salve o registro.

Observação: você deve se desconectar e se conectar novamente ao Oracle CRM On Demand para ver as alterações.

Definindo seu tema

É possível definir o seu Tema da interface de usuário com base nas informações do seu perfil pessoal como um dos diversos temas pré-definidos no Oracle CRM On Demand ou como um tema personalizado criado pelo administrador da sua empresa. Para obter mais informações sobre como criar novos temas, consulte Criando novos temas. Um tema em branco indica que o administrador da sua empresa definir um tema para sua empresa. Nesse caso, você deve usar o tema da empresa.

Para definir seu tema, conclua as etapas do procedimento a seguir. Quando você especifica um tema, ele passa a ter preferência sobre qualquer outro tema especificado no nível de função ou de empresa.

Para definir o seu tema

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2** Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3** Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil e em Editar.
- 4** Role para baixo até a seção Informações adicionais.
- 5** Selecione o tema que você deseja na lista de opções Nome do tema.

Configurando o modo de visualização de registro

Se a funcionalidade visualização de registro for ativada, você poderá visualizar registros a partir dos links de registro em vários lugares no Oracle CRM On Demand, incluindo:

- Minha página inicial
- Páginas iniciais de registro
- Páginas da lista de registros
- Páginas de detalhes do registro (incluindo listas de registros relatados)
- Barra de ação

A janela de visualização mostra a primeira seção da Página de detalhes do registro. Você pode definir seu modo de visualização de registro na página Informações pessoais - Detalhes. Dependendo da configuração selecionada, a janela de visualização é aberta quando você coloca o cursor no link de um registro ou quando

clica em um ícone de visualização que aparece quando você coloca o cursor no link de um registro. Também é possível desativar a funcionalidade de visualização de registro.

O administrador da empresa pode especificar a configuração de visualização de registro no nível de empresa e cada usuário também pode especificar a configuração de visualização de registro na respectiva página Informações pessoais - Detalhes. Sua configuração pessoal substitui a configuração padrão da empresa. Se você não alterar a configuração de visualização de registro na página Informações pessoais - Detalhes, será usada a configuração de visualização de registro padrão da empresa.

Para definir o modo de visualização de registro, execute as etapas do procedimento a seguir.

Para definir o modo de visualização de registro

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique em Minha configuração.
- 2** Na seção Perfil pessoal, clique em Perfil pessoal.
- 3** Na seção Informações pessoais, clique em Meu perfil.
- 4** Na página dados Informações pessoais - Detalhes, clique em Editar.
- 5** Na página Informações pessoais - Edição, role até a seção Informações adicionais.
- 6** No campo Modo de visualização de registro, selecione o modo que deseja na lista de opções.
Se desejar usar a configuração de visualização de registro padrão da empresa, selecione a opção em branco na lista de opções.
- 7** Salve o registro.

Alterando a configuração de idioma

A configuração de idioma nas suas informações pessoais - detalhes controla o idioma que você vê na interface do usuário, na ajuda on-line e nos tutoriais. O administrador da empresa inicialmente especifica o idioma, mas você pode alterar essa configuração nas suas informações pessoais - detalhes. Dependendo do idioma padrão da empresa, você poderá ver determinados itens nos relatórios em um idioma diferente do que foi definido como padrão.

Para alterar a configuração de idioma, execute as etapas do procedimento a seguir.

Para alterar a configuração de idioma

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2** Na seção Perfil pessoal, clique em Perfil pessoal.
- 3** Na seção Informações pessoais, clique em Meu perfil.

- 4 Na página dados Informações pessoais - Detalhes, clique em Editar.
- 5 Na página Informações pessoais - Edição, role até a seção Usuário - Informações geográficas.
- 6 Selecione o idioma que deseja na lista de opções Idioma.
- 7 Salve o registro.
- 8 Desconecte-se do Oracle CRM On Demand e conecte-se novamente para ativar a alteração.

Exibindo campos de trilha de auditoria

Para exibir a atividade de aplicativos de software, como serviços Web e o Oracle Outlook Email Integration On Demand, conclua as etapas do procedimento a seguir.

Para exibir campos de trilha de auditoria

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Vá até a seção Trilha de auditoria para rever os campos que estão ativados para auditoria.

Gerenciando sua cota

Você ou o administrador da empresa pode configurar as cotas. Como usuário final, você não precisa de nenhum privilégio especial, porém, o administrador da empresa precisa do privilégio Gerenciar usuários e acesso para configurar sua cota.

Você pode revisar cotas existentes ou informar novas cotas e calculá-las:

- Informando uma cota anual, que o sistema distribui igualmente por cada mês
- Informando uma cota para cada mês, que o sistema totaliza pelo ano

Você pode ativar uma cota a qualquer momento. Depois que você fizer isso, o Oracle CRM On Demand usará as informações da cota para preencher os campos nas páginas de previsões. Ele salva suas metas para cada ano, possibilitando a revisão do histórico de metas, e compara suas previsões com suas cotas. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando cotas](#) (na página 271).

OBSERVAÇÃO: você pode ter mais de uma cota ativa por ano. Visto que apenas cotas ativas são usadas durante a criação de sua previsão, certifique-se de ativar todas as cotas que você deseja incluir na previsão.

Para definir sua cota

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Na página Informações pessoais - Detalhes, role até a seção Cotas.
- 5 Na seção Cotas, clique em Nova cota.
- 6 No formulário Editar cota, informe Cota inicia em e o Nome da cota.
- 7 Siga um dos procedimentos a seguir:
 - Para distribuir uma cota anual igualmente pelo ano fiscal, informe o valor no campo Cota total e clique em Distribuir.
 - Para adicionar as cotas mensais juntas, informe um valor para cada mês e clique em Soma.

OBSERVAÇÃO: Ao clicar em Soma, você adiciona todas as entradas de cotas mensais e exibe o total no campo Total.
- 8 Salve o registro.

Revisando sua atividade de conexão

Você pode revisar toda a sua atividade de conexão, por exemplo, o número de vezes em que você se conectou ao aplicativo.

Para revisar a atividade de conexão

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Na página Informações pessoais - Detalhes, role para baixo até a seção Histórico de conexão para revisar sua atividade de conexão.

Essa atividade inclui a atividade de conexão de outros aplicativos, como o Oracle CRM On Demand Integration for Office, o Oracle Outlook Email Integration On Demand, entre outros.

Alterando sua senha

O Oracle CRM On Demand permite que você altere sua senha a qualquer momento, desde que sua função inclua o privilégio Redefinir senha pessoal.

Observação: se sua empresa tiver implementado uma solução em que você deve usar a autenticação unificada (SSO) para acessar o Oracle CRM On Demand, redefina sua senha usando essa solução, e não no Oracle CRM On Demand.

Para alterar sua senha

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Atualização de senha.
- 4 Na página Atualização de senha, revise a política de senhas antes de fazer qualquer alteração à sua senha.
Geralmente, a política de senhas é definida pelo administrador da empresa e está sujeita a mudanças.
- 5 Na seção Atualização de senha, preencha os campos.
- 6 Salve o registro.

Configurando suas questões de segurança

Se você esquecer sua senha do Oracle CRM On Demand, suas questões de segurança serão usadas. Essas questões são configuradas quando você se conecta ao Oracle CRM On Demand pela primeira vez. Contudo, você pode alterar as questões e as respostas a qualquer momento.

O que acontecerá se você esquecer sua senha?

Se você esquecer sua senha no Oracle CRM On Demand, poderá clicar no link Não consegue acessar sua conta? na página de Conexão do Oracle CRM On Demand e clicar no link Esqueci minha senha para redefinir sua senha. O Oracle CRM On Demand envia um e-mail para você contendo um link temporário para o aplicativo. Ao acessar o link temporário, você precisa responder suas questões de segurança para ser autenticado. Respondendo às questões corretamente, você pode configurar sua senha no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como redefinir sua senha em caso de esquecimento, consulte [Recuperando o ID de conexão do usuário ou redefinindo a senha](#) (consulte "[Recuperando o ID de entrada do usuário ou redefinindo a senha](#)" na página 132).

OBSERVAÇÃO: se esquecer seu ID de conexão, você também poderá usar o link Não consegue acessar sua conta? na página de conexão do Oracle CRM On Demand para solicitar que seu ID de conexão seja enviado a você por e-mail.

O procedimento a seguir descreve como configurar suas questões de segurança.

Para configurar as suas questões de segurança

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na página Perfil pessoal, clique no link Minhas questões de segurança.
- 4 Na página Minhas questões de segurança, caso você não esteja configurando suas questões de segurança pela primeira vez, insira sua senha do Oracle CRM On Demand no campo Senha atual.
- 5 Selecione as questões e insira as respostas.
OBSERVAÇÃO: uma resposta não deve ultrapassar 100 caracteres.
- 6 Salve o registro.

DICA: tome nota das questões de segurança e das respostas que você configurou para ter essas informações à mão caso esqueça sua senha.

Examinando suas informações de delegado

A *delegação de usuário* é um recurso que permite que usuários que dão suporte a várias pessoas visualizem todos os registros de propriedade dessas pessoas. Se o administrador da sua empresa tiver ativado o recurso de delegação de usuário e sua função de usuário tiver sido configurada para delegação de usuário, então você pode fazer o seguinte:

- Veja uma lista dos usuários de quem você é delegado.
- Veja uma lista dos usuários que são delegados a você.
- Adicione delegados para você mesmo.

Para obter mais informações sobre a adição de usuários delegados, consulte [Adicionando usuários delegados](#) (na página 728).

Para ver uma lista dos usuários de quem você é delegado, conclua as etapas do procedimento a seguir.

Para ver uma lista dos usuários de quem você é delegado

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Na página Detalhes pessoais, role até a seção Delegado dos usuários para ver uma lista dos usuários de quem você é delegado.

Para ver uma lista dos usuários que são delegados a você, conclua as etapas do procedimento a seguir.

Para ver uma lista dos usuários que são delegados a você

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Na página Detalhes pessoais, role até a seção Delegado para usuários para ver uma lista dos usuários que estão delegados para você.

OBSERVAÇÃO: se a seção Delegado dos usuários ou a seção Delegado para os usuários não estiver visível em sua página Detalhes pessoais, clique em Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção à apresentação da sua página. Se a seção não estiver disponível para ser adicionada à apresentação da página, então entre em contato com o administrador da empresa.

Tópicos relacionados

Sobre delegação de usuário

Adicionando usuários delegados

A delegação de usuário permite que um usuário que dê suporte a várias pessoas veja todos os registros de propriedade dessas pessoas. Se o administrador da empresa tiver ativado o recurso de delegação e a função de usuário tiver sido configurada para a delegação do usuário, você poderá permitir que um usuário atue como um delegado para você adicionando esse usuário à lista de usuários delegados. Seus usuários delegados ganham acesso do proprietário aos registros de sua propriedade.

O administrador da empresa também pode indicar delegados para você. Para obter mais informações sobre como administradores de empresa indicam usuários delegados, consulte Gerenciando usuários delegados (administrador).

Para adicionar usuários delegados

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Meu perfil.
- 4 Role até a seção Delegado para usuários e clique em Adicionar usuários.

OBSERVAÇÃO: Se a seção Delegado para usuários não estiver visível na página Informações pessoais - Detalhes, clique em Editar layout no canto superior direito da página e adicione a seção Delegado para usuários ao layout da página. Se a seção não estiver disponível para adicionar sua apresentação de página, entre em contato com o administrador da empresa.

- 5 Na página Edição de usuários delegados, clique no ícone Pesquisa para selecionar os usuários que você deseja adicionar à lista de Usuários delegados.

- 6 Se os valores forem definidos no campo Funções de usuário delegado, você poderá selecionar uma função de usuário delegado para cada usuário.
- 7 Clique em Salvar.

Tópicos relacionados

Sobre delegação de usuário

Concedendo acesso à conexão ao suporte técnico

Você pode permitir que o representante de suporte técnico acesse sua sessão do Oracle CRM On Demand. Esse acesso pode ser necessário para que o representante de suporte técnico consiga resolver um problema.

Para conceder acesso à conexão a terceiros

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Perfil pessoal, clique no link Perfil pessoal.
- 3 Na seção Informações pessoais, clique no link Acesso à conexão.
- 4 Na página Acesso à conexão, informe uma faixa de data e hora para o período dentro do qual você permite que a pessoa tenha acesso à sua sessão.
- 5 Salve o registro.

Observação: caso você deseje encerrar o acesso à conexão antes da Data de Término do Acesso especificada e já tenha concedido acesso usando esse recurso, informe uma nova faixa de data e hora com datas no passado.

Exibindo suas guias

As guias no topo de suas páginas são o ponto inicial do gerenciamento de seus dados. A função que o administrador da sua empresa atribui a você determina quais guias estão disponíveis e a ordem em que elas são exibidas inicialmente.

OBSERVAÇÃO: você só pode personalizar as guias se o privilégio Personalizar guias está ativado para sua função. Para obter mais informações, entre em contato com o administrador da empresa.

Para alterar a ordem das guias

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Personalização de apresentação, clique no link Informações pessoais - Apresentação.

- 3 Na seção Informações pessoais - Apresentação de guias, clique no link Apresentação de guia.
- 4 Na seção Guias disponíveis, selecione a guia que você deseja adicionar e, em seguida, clique no botão de seta para a direita para movê-la da seção Guias disponíveis para a seção Guias selecionadas.
OBSERVAÇÃO: Você pode selecionar mais de uma guia de uma só vez mantendo pressionada a tecla SHIFT ou CTRL enquanto clica nas guias para selecioná-las.
- 5 Na seção Guias selecionadas, selecione uma guia de cada vez e use as setas para mover a guia para cima ou para baixo até que ela apareça na ordem que você deseja.
- 6 Salve o registro.

Alterando a apresentação da página de detalhes

O administrador da empresa determina o tipo e a ordem das seções de informações relacionadas exibidas em cada página Detalhe. As seções de informações relacionadas mostram os tipos de registro diferentes que podem ser vinculados ao registro selecionado. Por exemplo, observações e atividades são informações relacionadas que podem ser vinculadas a oportunidades ou a contatos.

Você pode alterar a ordem das informações relacionadas ou ocultar qualquer informação relacionada que você não esteja usando. A alteração dessas configurações afeta apenas a sua exibição da página.

OBSERVAÇÃO: o administrador da empresa pode ter desativado as permissões de apresentação da página de detalhes. Neste caso, a seção Informações pessoais - Apresentação indica que você não tem permissão para exibir a página Edição da apresentação.

Para editar a apresentação de suas páginas de detalhes

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Personalização de apresentação, clique no link Informações pessoais - Apresentação.
- 3 Na seção Apresentação da página pessoal de detalhes, clique no link da página de apresentação cuja apresentação de página de detalhes você deseja alterar.
- 4 Na seção Informações relacionadas disponíveis, selecione a seção de informações relacionadas que você deseja exibir e use a seta para a direita para movê-la para a seção Informações relacionadas exibidas.
DICA: você pode selecionar mais de uma seção de uma só vez mantendo pressionada a tecla SHIFT ou CTRL no teclado enquanto clica para fazer as seleções.
- 5 Na seção Informações relacionadas exibidas, selecione uma seção por vez e use as setas para mover a seção de informações relacionadas para cima ou para baixo até que ela apareça na ordem desejada.
- 6 Salve o registro.

OBSERVAÇÃO: Nas páginas Detalhe, você também pode editar o layout da página clicando no link Editar layout no canto superior direito. Quando se clica no link Editar apresentação é clicado em uma página de detalhes, a página Informações pessoais - Apresentação dessa página de detalhes é aberta.

Formato de informações relacionadas em páginas de detalhe do registro

Se a função de usuário tiver o privilégio Personalizar formato de exibição de informações relacionadas, você também poderá optar por mostrar as seções de informações relacionadas em páginas Detalhe do registro como listas ou guias, definindo a opção Formato de informações relacionadas no perfil pessoal. Se a opção Formato de informações relacionadas no perfil pessoal estiver em branco, será usada a configuração padrão da função de usuário. Se a opção Formato de informações relacionadas na função de usuário estiver em branco, será usada a configuração padrão da empresa. Para obter informações sobre como alterar a opção Formato de informações relacionadas no perfil pessoal, consulte [Atualizando os detalhes pessoais](#) (consulte "[Atualizando suas informações pessoais](#)" na página 712).

Alterando as apresentações da página inicial

Se sua função de usuário inclui o privilégio Personalizar páginas iniciais, você pode adicionar ou remover seções das apresentações de suas páginas iniciais (Minha página inicial, Contas - Página inicial, Contatos - Página inicial, Lead - Página inicial, Oportunidades - Página inicial e Solicitação de serviço - Página inicial). O administrador da empresa configura as apresentações de páginas iniciais padrão.

OBSERVAÇÃO: você também pode personalizar páginas iniciais clicando no link Editar apresentação em cada página inicial.

Para alterar a apresentação de sua página inicial

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Personalização de apresentação, clique em Informações pessoais - Apresentação.
- 3 Na página Informações pessoais - Apresentação, na seção Apresentação de página inicial de informações pessoais, clique na Apresentação da página inicial que deseja modificar (por exemplo, Minha página inicial - Apresentação).
- 4 Na seção Seções disponíveis da página, selecione a seção que deseja exibir em sua Página inicial e use as setas para movê-la para a seção Lado esquerdo ou Lado direito.
DICA: você pode selecionar mais de uma seção de uma só vez mantendo pressionada a tecla SHIFT ou CTRL enquanto clica para selecionar as seções.
- 5 Na seção Lado esquerdo ou Lado direito, selecione uma seção por vez e use as setas para mover a seção para cima ou para baixo até que ela apareça na ordem desejada na Página inicial.
- 6 Salve o registro.

Alterando a apresentação de sua barra de ação

O administrador da empresa atribui uma apresentação da barra de ação a cada função de usuário. Ele também pode tornar a barra de ação indisponível para sua função de usuário.

Se a barra de ação estiver disponível para sua função de usuário, ela será exibida no lado esquerdo de todas as páginas do Oracle CRM On Demand por padrão. É possível ocultar e mostrar a Barra de ação conforme necessário. Consulte [Mostrando ou ocultando a barra de ação](#) (na página 32) para obter mais informações.

Se o privilégio Personalizar barra de ações estiver ativado para a sua função, você poderá exibir ou ocultar seções da Barra de ação, incluindo applets Web, que o administrador da empresa disponibilizou na Apresentação de barra de ação para sua função de usuário. Para obter mais informações sobre as configurações da sua função de usuário, entre em contato com o administrador da empresa.

Para alterar sua apresentação de barra de ação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Na seção Personalização de apresentação, clique em Informações pessoais - Apresentação.
- 3 Na página Informações pessoais - Apresentação, na seção Apresentação de barra de ação pessoal, clique em Apresentação de barra de ação.
- 4 Na página Informações pessoais - Apresentação, use as setas para mover as seções do seguinte modo:
 - Mova as seções que você deseja exibir na Barra de ação da seção Seções disponíveis para a seção Seções exibidas
 - Mova as seções que você não deseja exibir na Barra de ação da seção Seções exibidas para a seção Seções disponíveis.

OBSERVAÇÃO: para que a barra de ação seja mostrada no Oracle CRM On Demand, deve haver pelo menos uma seção na seção Seções exibidas da página.

- 5 Role para a seção Personalizar favoritos e selecione a opção adequada para adicionar novos favoritos ao início ou ao fim de uma lista de favoritos (Registros favoritos e Listas favoritas), de acordo com a sua preferência.

Para obter mais informações sobre Registros favoritos, consulte [Página de registros favoritos](#) (consulte "Página Registros favoritos" na página 81). Para obter mais informações sobre Listas favoritas, consulte a [Página de listas favoritas](#) (consulte "Página Listas favoritas" na página 95).

- 6 Salve o registro.

Configurando seu calendário

Para configurar seu calendário, conclua as etapas do procedimento a seguir. Para obter mais informações sobre calendários, consulte [Calendários e atividades](#) (consulte "Calendário e atividades" na página 137).

Antes de começar. Para executar este procedimento, sua função de usuário deve incluir o privilégio Compartilhar calendário.

Para configurar seu calendário

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2** Na seção Configuração do calendário, clique em Configurações do calendário.
- 3** Para selecionar a exibição de calendário que você deseja exibir por padrão na página inicial do calendário:
 - a** Clique em Exibição padrão de calendário.
 - b** Nas setas suspensas da Exibição padrão de calendário, selecione uma exibição de calendário.
- 4** Para compartilhar seu calendário com outro usuário:
 - a** Clique em Compartilhar calendário.
 - b** Em Meu calendário - Lista de compartilhamentos, clique em Adicionar usuários.
 - c** Na janela Conceder novos usuários, use o ícone Pesquisa para adicionar usuários com os quais você deseja compartilhar seu calendário.
- 5** Para configurar exibições personalizadas do calendário do grupo:
 - a** Clique em Gerenciar exibições do grupo.
 - b** Em Minhas exibições personalizadas, cliquem em Adicionar.
 - c** Complete os campos na janela Gerenciar exibição.

A configuração de exibições personalizadas do calendário do grupo permite gerenciar sua exibição de acordo com a disponibilidade de outros usuários. Quando você criar um novo compromisso, vá para a guia Calendário do grupo e selecione o Grupo de calendário criado por você ou pelo administrador da sua empresa para exibir a disponibilidade.
- 6** Salve o registro.

Acessando as ferramentas de dados e integração

Em Informações pessoais - Página inicial, você encontra links para ferramentas que permitem a importação e a integração de dados no Oracle CRM On Demand com outros aplicativos.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa configura e ativa o acesso aos clientes disponíveis. Entre os clientes estão: Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Offline On Demand.

Para acessar as ferramentas de dados e integração

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.

- 2** Em Informações pessoais - Página inicial, na seção Ferramentas de dados e integração, clique no link da ferramenta que deseja usar:
- Para importar seus contatos, clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida, em Importar seus contatos.
Para obter mais informações, consulte [Importando contatos](#) (consulte "[Importando seus contatos](#)" na página 227).
 - Para exibir informações sobre solicitações de importação pendentes e concluídas, clique em Ferramentas de dados e integração e em Fila dos pedidos de importação.
Para obter mais informações, consulte Revisando resultados de importação.
 - Para exibir informações sobre solicitações de exportação pendentes e concluídas, clique em Ferramentas de dados e integração e em Fila de pedidos de exportação.
Para obter mais informações, consulte [Exibindo solicitações de exportação](#) (consulte "[Exibindo suas solicitações de exportação](#)" na página 734).
 - Para usar o Oracle Offline On Demand (o Offline client), clique em Ferramentas de dados e integração e em Oracle Offline On Demand.
Para obter mais informações, consulte [Usando o Offline Client](#) (na página 742).
 - Para vincular e-mails específicos a registros de conta, de contato, de lead, de oportunidade ou de solicitação de serviços no Oracle CRM On Demand, clique em Ferramentas de dados e integração e, em seguida, em Oracle Outlook Email Integration On Demand.
Para obter mais informações, consulte [Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes](#) (na página 751).
 - Para incorporar um widget, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
 - [Incorporando um widget de listas favoritas](#) (na página 737)
 - [Incorporando um widget do Message Center](#) (consulte "[Incorporando um widget de Message Center](#)" na página 738)
 - [Incorporando um widget de relatórios](#) (na página 738)
 - [Incorporando um widget de lista simples](#) (na página 739)

Tópico relacionado

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas a ferramentas de dados e integração:

- [Sobre os widgets do On Demand](#) (na página 736)

Exibindo suas solicitações de exportação

A página Fila pessoal de solicitações de exportação exibe todas as solicitações de exportação pendentes e concluídas que você enviou. Se uma solicitação estiver na seção Solicitações pendentes, você pode clicar em

Atualizar para ver se a solicitação foi concluída. Quando a solicitação tiver sido concluída, você poderá detalhar uma solicitação para recuperar o arquivo de saída.

OBSERVAÇÃO: dependendo dos seus privilégios, algumas solicitações de exportação podem não estar visíveis para você ou você pode não conseguir recuperar alguns arquivos de saída.

Para exibir as solicitações de exportação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique em Minha configuração.
- 2 Clique em Ferramentas de dados e integração.
- 3 Clique em Fila de pedidos de exportação.

A página Fila pessoal de pedidos de exportação aparece mostrando os detalhes das solicitações de exportação. A tabela a seguir descreve as informações da solicitação de exportação.

Informações do registro de exportação	Descrição
Tipo	O tipo de solicitação: Pessoal ou Empresa.
Tipo de exportação	<p>O tipo de exportação:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Completa. Uma exportação completa dos dados da sua empresa. ■ Parcial. Uma exportação parcial dos dados da sua empresa. ■ Lista. Uma solicitação de exportação feita em uma página Lista. ■ Cliente. Uma solicitação de extrato pessoal para um aplicativo cliente.
Tipo de registro	O tipo de registro. Para solicitações parciais que incluem registros filho, o registro filho é indicado no formato <i>Pai:Filho</i> , por exemplo: Conta:Contato.
Lista	Para solicitações de exportação de lista, esse campo indica o nome da lista.
Status	O status, por exemplo: Em andamento ou Concluída.
Nome do cliente	O nome do aplicativo cliente para solicitações de extrato pessoal.
Solicitado para	O usuário de quem a solicitação foi enviada.

Informações do registro de exportação	Descrição
Solicitado por	O usuário que enviou a solicitação. Um administrador pode criar uma solicitação de extrato pessoal para um usuário por meio dos serviços Web.
Enviado	A hora e a data em que a solicitação de exportação foi enviada.
Concluído	A hora e a data em que a solicitação de exportação foi concluída.

O procedimento a seguir descreve como recuperar o arquivo ZIP para uma solicitação.

Para recuperar o arquivo ZIP de uma solicitação

- 1 Na seção Solicitações concluídas, clique no link Tipo de exportação ou Tipo de registro para abrir a página Detalhes da solicitação de exportação de lista ou Detalhes da solicitação de exportação.
- 2 Na seção Anexo do pedido de exportação da página, na linha que contém o arquivo ZIP, você pode fazer o seguinte:
 - Selecione Download no menu do nível de registro para abrir ou salvar o arquivo ZIP.
O arquivo ZIP consiste em um arquivo de texto de resumo da exportação e um arquivo CSV para cada tipo de registro exportado. A solicitação de exportação de lista tem apenas um arquivo CSV.
 - Clique em Excluir para excluir o arquivo.

Sobre os widgets do On Demand

O Oracle CRM On Demand fornece código HTML que pode ser usado para incorporar vários widgets do On Demand em aplicativos de área de trabalho que oferecem suporte a widgets da Web. Também é possível incorporar widgets da Web em portais ou em qualquer página da Web autônoma. Um widget da Web é um código portátil de terceiros que pode ser incorporado ao HTML. Se o administrador da empresa tiver tornado esse recurso disponível, o código HTML que você poderá usar para incorporar widgets do On Demand em outros aplicativos será fornecido na página Incorporar conteúdo do CRM On Demand no Oracle CRM On Demand.

Depois que você incorporar com êxito esse código HTML no seu aplicativo, uma janela de conexão do Oracle CRM On Demand será exibida. Dessa maneira, você poderá inserir seus detalhes de conexão para acessar as Listas favoritas, o Message Center etc. do Oracle CRM On Demand. É possível abrir o Oracle CRM On Demand em uma nova janela do navegador clicando em Abrir aplicativo.

Observação: este recurso fica disponível no seu aplicativo Oracle CRM On Demand somente se ele for ativado pelo administrador de sua empresa. Para confirmar se este recurso está ativado em seu aplicativo Oracle CRM On Demand, clique no link global Minha configuração. Se o recurso estiver ativado, o link Incorporar conteúdo do On Demand ficará disponível na sua Página inicial de informações pessoais. Se o administrador de sua

empresa não tiver atribuído permissão para que você use os widgets do On Demand e você tentar estabelecer conexão ao widget do On Demand, a tentativa de conexão falhará.

Os seguintes widgets do On Demand estão disponíveis:

- **Widget de Listas favoritas.** Esse widget do On Demand exibe suas listas favoritas no Oracle CRM On Demand, por exemplo, Todas as oportunidades, Minhas contas, etc. As Listas favoritas estão localizadas na Barra de ação da Página inicial do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como incorporar o widget de Listas favoritas, consulte [Incorporando um widget de Listas favoritas](#) (na página 737).
- **Widget do Message Center.** Este widget do On Demand permite que você acesse as mensagens recebidas no Oracle CRM On Demand sem exigir que você conecte-se primeiro ao Oracle CRM On Demand. O Message Center fica localizado na Barra de ação da página inicial. Para obter mais informações sobre como incorporar o Widget do Message Center, consulte [Incorporando um widget do Message Center](#) (consulte "[Incorporando um widget de Message Center](#)" na página 738).
- **Widget de Relatórios.** Esse widget do On Demand exibe relatórios criados no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como incorporar o widget de Relatórios, consulte [Incorporando um widget de Relatórios](#) (na página 738).
- **Widget de Lista simples.** Esse widget do On Demand exibe uma lista de atalhos de uma coluna para registros do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como incorporar o widget de Lista simples, consulte [Incorporando um widget de Lista simples](#) (na página 739).

Incorporando um widget de Listas favoritas

Você pode incorporar suas listas favoritas do Oracle CRM On Demand (por exemplo, Todas as oportunidades, Minhas contas, etc.) nos aplicativos de desktop que oferecem suporte aos widgets da Web. Também é possível incorporá-los nos portais e nas páginas da Web autônomas.

OBSERVAÇÃO: este recurso ficará disponível no Oracle CRM On Demand somente se for ativado pelo administrador de sua empresa.

Para incorporar Listas favoritas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Em Informações pessoais - Página inicial, na seção Ferramentas de dados e integração, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na seção Widget de Listas favoritas, copie o código HTML no seu aplicativo.
Depois que você tiver incorporado com êxito esse código HTML no seu aplicativo, uma janela de conexão do Oracle CRM On Demand será exibida.
- 4 Informe os detalhes de conexão do Oracle CRM On Demand para acessar os dados de suas Listas favoritas.

DICA: Você pode usar o botão Adicionar ao Google para adicionar rapidamente este widget do On Demand ao iGoogle.

Incorporando um widget de Message Center

Você pode incorporar o Message Center do Oracle CRM On Demand em aplicativos de desktop que oferecem suporte a widgets da Web. Também é possível incorporá-lo em portais e em páginas da Web autônomas. Ao usar o widget de Message Center, você pode acessar mensagens recebidas no Oracle CRM On Demand sem se conectar ao Oracle CRM On Demand. O Message Center está localizado na Barra de ação da Página inicial do Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: Este recurso ficará disponível no Oracle CRM On Demand somente se for ativado pelo administrador de sua empresa.

Para incorporar o Message Center

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Em Informações pessoais - Página inicial, na seção Ferramentas de dados e integração, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na seção Widget de Message Center, copie o código HTML no seu aplicativo.
Depois que você tiver incorporado com êxito esse código HTML no seu aplicativo, uma janela de conexão do Oracle CRM On Demand será exibida.
- 4 Informe os detalhes de conexão do Oracle CRM On Demand para acessar as mensagens no seu Message Center.
- 5 Clique em Atualizar para acessar as novas mensagens.

DICA: Você pode usar o botão Adicionar ao Google para adicionar rapidamente este widget do On Demand ao iGoogle.

Incorporando um widget de Relatórios

Você pode incorporar relatórios e painéis do Oracle CRM On Demand nos aplicativos de desktop que oferecem suporte aos widgets da Web. Também é possível incorporá-los nos portais e nas páginas da Web autônomas sem precisar se conectar ao aplicativo Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: Este recurso ficará disponível no Oracle CRM On Demand somente se for ativado pelo administrador de sua empresa.

Para incorporar relatórios e painéis

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Em Informações pessoais - Página inicial, na seção Ferramentas de dados e integração, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na seção Widget de Relatórios, no campo Tipo, selecione Relatório único ou Painel.

- 4 No campo Caminho, informe os caminhos dos relatórios (ou painéis) que deseja exibir.

OBSERVAÇÃO: esses caminhos devem ser separados por dois-pontos (:). Para obter mais informações sobre como criar caminhos de relatório, consulte [Criando relatórios personalizados da Página inicial](#).

- 5 Clique em Mostrar novo HTML.

- 6 Copie o código HTML no seu aplicativo.

Depois que você tiver incorporado com êxito esse código HTML no seu aplicativo, uma janela de conexão do Oracle CRM On Demand será exibida.

- 7 Informe os detalhes de conexão do Oracle CRM On Demand para acessar seus relatórios ou painéis.

Para obter mais informações sobre relatórios, consulte [Relatórios](#) (na página 775). Para obter mais informações sobre painéis, consulte [Painéis](#) (na página 1115).

Incorporando um widget de Lista simples

Esse widget do On Demand permite incorporar uma lista simples de registros nos aplicativos de desktop que oferecem suporte a widgets da Web. Você também pode incorporá-la nos portais e em páginas da Web autônomas sem precisar se conectar ao aplicativo Oracle CRM On Demand. O widget de Lista simples exibe atalhos para listas dos tipos de registro padrão, exceto Fundo e Solicitação de fundos.

OBSERVAÇÃO: esse recurso estará disponível no seu aplicativo Oracle CRM On Demand somente se ele for ativado pelo administrador da empresa.

Para incorporar Listas simples

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Minha configuração.
- 2 Em Informações pessoais - Página inicial, na seção Ferramentas de dados e integração, clique em Incorporar conteúdo do CRM On Demand.
- 3 Na seção Widget de Lista simples, selecione uma lista no menu.
- 4 Copie o código HTML no seu aplicativo.
Depois que você tiver incorporado com êxito esse código HTML no seu aplicativo, uma janela de conexão do Oracle CRM On Demand será exibida.
- 5 Informe os detalhes de conexão do Oracle CRM On Demand para acessar sua lista.
- 6 Para exibir outra lista, clique em Configurar.

OBSERVAÇÃO: essa ação altera a lista disponível enquanto durar a sessão. Você pode alterar a lista quantas vezes desejar durante a sessão. No entanto, a lista será revertida para a lista original depois que você sair da sessão.

13 Trabalhando com outros aplicativos

O Oracle CRM On Demand trabalha com os seguintes aplicativos para proporcionar funcionalidade adicional:

- Oracle Offline On Demand

Você pode copiar contas (e seus contatos e oportunidades vinculados), tarefas e compromissos para o Oracle Offline On Demand (o Offline client) em seu laptop ou computador de mesa. Assim, você pode trabalhar offline, desconectado da Internet. Quando se reconecta à Internet, você pode fazer upload de suas alterações para o aplicativo Oracle CRM On Demand de sua empresa.

- Integração de e-mail do Microsoft Outlook e do Lotus Notes

Por meio do Oracle Outlook Email Integration On Demand e do Oracle Notes Email Integration On Demand, você pode vincular e-mails específicos a registros de conta, contato, lead, oportunidade ou solicitação de serviço no Oracle CRM On Demand. Esse recurso permite que você armazene e-mails essenciais com os registros relacionados.

- Microsoft Word

Use seus dados do Oracle CRM On Demand para criar mesclagens de correspondência e e-mails em massa no Microsoft Word com o Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Microsoft Excel

Crie relatórios offline atualizáveis no Microsoft Excel contendo seus dados do Oracle CRM On Demand com o uso do Oracle CRM On Demand Integration for Office.

- Assistente de segmentação

Use o assistente de segmentação para gerar segmentos de contatos (ou seja, listas de contatos) baseados na combinação dos campos de conta, contato, oportunidade e solicitação de serviço no Oracle CRM On Demand.

Verificando os requisitos do sistema

Verifique se seu computador atende aos requisitos do sistema antes de instalar o software. Para obter mais informações, consulte o [website do Oracle CRM On Demand](http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html) <http://crmondemand.oracle.com/en/products/system-requirements/index.html>.

OBSERVAÇÃO: para obter mais informações sobre requisitos do sistema, consulte a página de download individual de cada cliente de integração com o desktop.

Para verificar os requisitos do sistema

- 1 Em qualquer página do Oracle CRM On Demand, clique no link Minha configuração.
- 2 Em Informações pessoais - Página inicial, clique no link Ferramentas de dados e integração.
- 3 Na página Ferramentas de dados e integração, clique no link da seção do aplicativo de seu interesse.
- 4 Na seção Requisitos do sistema da página exibida, verifique se o hardware e o software atendem aos requisitos listados.

Usando o Offline Client

Com o Oracle Offline On Demand (o Offline client), você pode executar várias tarefas, como adicionar contas, atualizar oportunidades vinculadas a contas, marcar tarefas como concluídas e configurar compromissos, enquanto está desconectado da Internet.

Para trabalhar com o Offline client, primeiramente instale o cliente em seu laptop ou computador de mesa, seguindo os procedimentos descritos em [Instalando o Offline Client](#) (na página 744). Em seguida, copie ou faça download dos registros do Oracle CRM On Demand para seu computador. Durante o download de registros, é possível limitar os registros que você deseja incluir com base nos critérios configurados por você.

Após o download, você pode exibir ou atualizar os registros, bem como criar novos registros enquanto trabalha offline. A interface do usuário (UI) do Offline client é parecida com a interface do usuário do Oracle CRM On Demand, mas o Offline client oferece um subconjunto das funcionalidades das quais o Oracle CRM On Demand dispõe. Os recursos a seguir não são suportados no Offline client:

- **Gerenciamento de processo de negócios.** Visto que o Offline client opera como um cliente desconectado, ele não suporta funções baseadas em servidor, como workflows, validação de campo, valores padrão personalizados ou valores padrão posteriores. Para mais informações, consulte Gerenciamento de campo.
- **Apresentações de página.** Levando em consideração os limites no Microsoft Excel, o número máximo de campos que podem ser exibidos na apresentação de página do Offline client é 250. Como o Offline client herda as apresentações de página da apresentação de página online definida pelo usuário, esse limite também o afeta.
- **Exibição de guias.** Para fazer download de registros com sucesso para o Offline client, a guia do tipo de registro correspondente deve ser exibida como parte da apresentação de guia online do usuário. Por exemplo, caso você deseje fazer download de contas para o Offline client, a guia Contas será exibida no Oracle CRM On Demand do usuário.

Quando se reconecta à Internet, você pode fazer upload das novas informações de registro para o Oracle CRM On Demand em sua empresa. O processo que mantém ambos os conjuntos de registros consistentes chama-se *sincronização*.

OBSERVAÇÃO: para usar o Offline client, o administrador deve definir o privilégio Ativar acesso offline em sua função do usuário.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

742 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20

- [Quais registros você pode usar offline](#) (na página 743)
- [Instalando o Offline Client](#) (na página 744)
- [Fazendo download de registros para o Offline Client](#) (na página 747)
- [Fazendo upload de registros do Offline Client](#) (na página 750)
- [Sobre resolução de conflito com o Offline Client](#) (na página 751)

Quais registros você pode usar offline

Você pode fazer download de um subconjunto das informações totais que é capaz de acessar no Oracle CRM On Demand. A tabela a seguir mostra os tipos de registros dos quais você pode fazer download ou upload e os registros vinculados a eles.

Este tipo de registro principal	Contém os tipos de registros secundários quando transferido por download ou upload	Que também contêm os seguintes tipos de registros terciários
Contas	<ul style="list-style-type: none"> ■ Oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contatos ■ Compromissos ■ Tarefas
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contatos 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades concluídas 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades abertas 	
Contatos	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contas 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Oportunidades ■ Contatos ■ Compromissos ■ Tarefas
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Oportunidades 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contatos ■ Compromissos ■ Tarefas
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades abertas 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades concluídas 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Relacionamentos do contato 	

Este tipo de registro principal	Contém os tipos de registros secundários quando transferido por download ou upload	Que também contém os seguintes tipos de registros terciários
Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contatos 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Contas ■ Contatos ■ Compromissos ■ Tarefas
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades abertas 	
	<ul style="list-style-type: none"> ■ Atividades concluídas 	

Instalando o Offline Client

Todos os usuários, com exceção daqueles com funções de representante de serviços ou gerente de serviços, têm o privilégio Ativar acesso offline ativado por padrão, o que permite que eles instalem o Oracle Offline On Demand (o Offline client) no computador de mesa ou no laptop. O administrador da empresa pode configurar as funções de representante de serviços e gerente de serviços com o privilégio necessário para instalar o Offline client usando a gestão de funções.

Antes de começar. Verifique se seu computador atende aos requisitos do sistema especificados para o Oracle Offline On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como verificar os requisitos do sistema, consulte [Trabalhando com outros aplicativos](#) (na página 741).

Para instalar o Offline client

- 1 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand.
- 2 Clique no link Minha configuração no topo de qualquer página.
- 3 Em Informações pessoais - Página inicial, clique no link Ferramentas de dados e integração.
- 4 Na página Ferramentas de dados e integração, clique no link do Oracle Offline On Demand.
- 5 Na página do Oracle Offline On Demand, leia as informações e, em seguida, clique no link Fazer download do Oracle Offline On Demand.
- 6 Na segunda página do Oracle Offline On Demand, leia as informações adicionais e, em seguida, clique no link Fazer download do Oracle Offline On Demand.
- 7 Na janela, você pode:
 - Clicar em Salvar para copiar o arquivo Offline_OnDemand.exe para o disco rígido e fazer a instalação quando você estiver offline. (Recomendável)

- Clique em Executar para iniciar a instalação. Você deverá permanecer conectado à Internet para continuar a instalação.

8 Siga as instruções para concluir a instalação.

9 Se você copiar o arquivo, abra o arquivo Offline_OnDemand.exe.

10 Se você receber uma mensagem sobre ativação de macros quando estiver abrindo o Offline_OnDemand.xls, certifique-se de ativar as macros e selecionar a opção para sempre confiar em macros da Oracle.

Caso você tenha problemas para abrir o Offline client quando estiver usando o Excel 2007, faça o seguinte:

■ **Caso você receba erros de compatibilidade.** Abra o Microsoft Excel. Na janela do Excel, clique em Abrir arquivo e selecione Cliente offline na janela do aplicativo.

■ **Caso você veja um erro de tempo de execução na tela, ou caso o Offline client esteja aberto, porém você não consiga vê-lo,** faça o seguinte:

- a** Feche o Offline client.
- b** Clique no menu principal do Excel no topo da tela.
- c** Selecione Opções do Excel.
É aberta a janela de Opções do Excel.
- d** Selecione Central de Confiabilidade no painel de navegação.
- e** Clique em Configurações da Central de Confiabilidade.
É aberta a janela de Configurações da Central de Confiabilidade.
- f** Clique em Configurações do ActiveX no painel de navegação.
- g** Selecione Habilitar todos os controles sem restrições e sem aviso.
- h** Clique em Configurações de Macro no painel de navegação.
- i** Selecione Desabilitar todas as macros, exceto as digitalmente assinadas.
- j** Clique em OK e feche o Microsoft Excel.
- k** Abra o Offline client.

Configurando o Offline Client

Este tópico descreve como definir as configurações de download do Oracle Offline On Demand usando a página Informações do sistema.

Para configurar as informações do sistema para o Offline Client

- 1 Abra o Offline client.
- 2 Clique em Ajuda e em Informações para abrir a página Informações do sistema.
- 3 Use as informações a seguir para configurar os requisitos do sistema:
 - **ID de conexão do usuário.** A conexão do Oracle CRM On Demand usada durante o último download ou upload bem-sucedido. Este campo é preenchido automaticamente.
 - **ID de conexão única.** Informe seu ID de conexão única. Preencha esse campo somente se sua empresa estiver usando a Conexão única do Oracle CRM On Demand.
 - **Tipo de autenticação.** Seleciona um dos seguintes tipos de conexão que o Offline client deve usar:
 - **Conexão do usuário.** O Offline client solicita que o usuário especifique as credenciais de conexão e a senha do Oracle CRM On Demand padrão. Esta é a definição padrão.
 - **Conexão única/conexão do usuário** O Offline client solicita que o usuário selecione o tipo de conexão a ser usada para cada solicitação de upload e download.
 - **Conexão única.** O Offline client solicita que o usuário informe as credenciais para conexão única.
 - **Salvar configurações de download.** Selecione True no menu se desejar que o Offline client salve a lista de registro principal e as configurações de compromissos e tarefas nos downloads subsequentes. Se selecionar True, as configurações serão salvas para seu próximo download bem-sucedido. Se selecionar False, o Offline client solicitará que você selecione uma lista de registro principal toda vez que você solicitar um download de dados.

OBSERVAÇÃO: se a lista de tipo de registro principal salva for renomeada ou excluída, o Oracle CRM On Demand solicitará que você selecione uma nova lista para sua próxima solicitação de download.

 - **Lista transferida por download.** Essa é a última lista de tipo de registro principal cujo download foi bem-sucedido selecionada na janela Download do cliente off-line. Essa configuração é somente leitura.
 - **Compromissos e tarefas transferidos por download.** Essa é a última configuração de compromissos e tarefas cujo download foi bem-sucedido selecionada na janela Download do cliente off-line. Essa configuração é somente leitura.
 - **Ativar log.** Selecione True antes de fazer download ou upload de dados para gerar um arquivo de log para Atendimento ao cliente.

OBSERVAÇÃO: as propriedades a seguir na página Informações do sistema são somente leitura: Tempo de download, Servidor On Demand, Protocolo, Versão off-line, Versão do build, Sistema operacional, Versão do Excel, Login do servidor proxy, Senha do servidor proxy e Tempo limite de download.
- 4 Clique em Página inicial para retornar ao Offline client.

Sobre como administrar o Offline Client

Os administradores da empresa podem definir a configuração Offline Client - Edição acesso do Oracle Offline On Demand (o Offline client) na página Perfil da empresa no Oracle CRM On Demand.

Essa configuração determina quando o acesso de edição do registro será verificado para um usuário. As três opções para a configuração Offline Client - Edição acesso são as seguintes:

- **Verificar no upload.** Quando é feito o upload dos registros do Oracle Offline On Demand para o Oracle CRM On Demand, o acesso de edição para um registro é verificado. Essa configuração é recomendável para desempenho excelente.
- **Verificar no download.** Quando o registro é editado, o acesso de edição para um registro é verificado no Oracle Offline On Demand.
- **Nenhum.** Se essa opção for selecionada, o Oracle CRM On Demand verifica o acesso de edição da mesma maneira que a opção Verificar no download.

Para obter mais informações sobre a página Perfil da empresa, consulte Configurando o perfil da empresa e padrões globais.

Fazendo download de registros para o Offline Client

Este tópico descreve como fazer download de registros para o Oracle Offline On Demand (o Offline client) e como salvar suas configurações de download no Oracle Offline On Demand.

Antes de começar:

- No Oracle CRM On Demand, configure as listras filtradas que você deseja usar para restringir os registros de conta, contato ou oportunidade dos quais foi feito download para o seu computador. Para obter instruções, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 81).
- Você pode fazer download de 250 contas, 750 contatos ou 750 oportunidades de uma só vez. Caso seus registros excedam esses números, o Oracle CRM On Demand avisa você para reduzir o número de registros em sua solicitação de download. Use as listas filtradas para reduzir o número de registros.

OBSERVAÇÃO: O administrador da empresa pode solicitar um aumento no número de registros disponíveis para download. Entretanto, o aumento do número elevará o tempo para conclusão do processo de download.

- A data e a hora são determinadas pelas configurações regionais de seu computador. Nas configurações regionais, é possível alterar a formatação da data e da hora padrão. Os separadores de data e hora não podem ser os mesmos. Se eles forem os mesmos, o download de registros para o Oracle Offline On Demand (o Offline client) falhará. Por exemplo, você não pode usar hífen para separar o dia do mês em datas nem a hora dos minutos em horas.
- Você deve estar conectado à Internet para fazer download ou upload de seus registros.

Após instalar o Offline client, faça download dos registros que você deseja usar enquanto trabalha offline. O conjunto completo de registros dos quais você pode fazer download consiste nos que você tem e nos que são compartilhados com você.

OBSERVAÇÃO: antes de começar a fazer download de seus registros, defina as configurações no Office 2007 para ativar macros.

Para fazer download de registros

- 1 Abra o Offline client.

2 Clique no botão Download.

3 Quando receber o aviso para se conectar ao Oracle CRM On Demand, informe o ID e a senha do usuário.

OBSERVAÇÃO: você deve configurar suas credenciais de segurança para o Oracle CRM On Demand, incluindo as perguntas de segurança. Se você não configurar as credenciais de segurança, um erro de Página não encontrada poderá ser exibido.

4 Siga um dos procedimentos a seguir:

- Para Contas, selecione na lista as contas das quais você deseja fazer download.
- Para Contatos, selecione na lista a lista de contatos da qual você deseja fazer download.
- Para Oportunidades, selecione na lista a lista de oportunidades da qual você deseja fazer download.

OBSERVAÇÃO: todas as listas que você criou ou seus gerentes criaram para você são exibidas na lista de registros principal do Offline client.

5 Caso você deseje fazer download de compromissos e tarefas associadas ao tipo de registro principal, selecione as tarefas e os compromissos dos quais você deseja fazer download:

- **Meus compromissos e tarefas padrão.** São os compromissos e as tarefas dos últimos 60 dias e dos seis meses seguintes em que você é o proprietário, delegado pelo usuário, ou um usuário no registro da atividade.
- **Meus compromissos e tarefas estendidos.** São os compromissos e as tarefas do ano anterior e dos seis meses seguintes em que você é o proprietário, delegado pelo usuário, ou um usuário no registro da atividade.
- **Compromissos e tarefas padrão.** São os compromissos e tarefas dos últimos 60 dias e dos seis meses seguintes.
- **Compromissos e tarefas estendidos.** São os compromissos e tarefas do ano anterior e dos seis meses seguintes.
- **Próximos sete dias (mais os últimos 60 dias).** São os compromissos e as tarefas para os próximos sete dias e os últimos 60 dias.
- **Próximos 14 dias (mais os últimos 60 dias).** São os compromissos e as tarefas para os próximos 14 dias e os últimos 60 dias.
- **Próximos 21 dias (mais os últimos 60 dias).** São os compromissos e as tarefas para os próximos 21 dias e os últimos 60 dias.
- **Próximos 31 dias (mais os últimos 60 dias).** São os compromissos e as tarefas para os próximos 31 dias e os últimos 60 dias.
- **Próximos 60 dias (mais os últimos 60 dias).** São os compromissos e as tarefas para os próximos 60 dias e os últimos 60 dias.
- **Nenhum(a).** Não é feito download de nenhum compromisso ou tarefa.

OBSERVAÇÃO: a lista de compromissos e tarefas selecionados filtra apenas as atividades de nível secundário, ou seja, apenas os compromissos e tarefas diretamente relacionados ao tipo de registro principal. Atividades de nível terciário sempre fazem download da configuração padrão de todos os registros dos 60 dias anteriores à data atual e dos seis meses seguintes.

OBSERVAÇÃO: as listas de tarefas e compromissos são criadas dentro do produto e não podem ser alteradas.

6 Clique em Download.

Barras de andamento indicam o andamento das três etapas do processo de download:

- a** Solicitação do servidor para recuperar dados.
- b** Coleta de dados do Offline client.
- c** Processamento dos dados no Offline client.

Quando o processo é concluído, uma mensagem notifica você de que o download foi concluído com sucesso.

DICA: para obter ajuda para determinar se ocorreu algum erro durante um download, ative o log de erros no Offline client. Caso apareça uma mensagem de erro quando ele estiver ativado, navegue até o diretório offline para verificar o arquivo do log de erros para a mensagem de erro específica. Para obter mais informações sobre a ativação do log de erros, consulte [Configurando o Offline Client](#) (na página 745).

Para salvar suas configurações de download no Oracle Offline On Demand

- 1** Abra o Offline client.
- 2** Clique em Ajuda e em Informações para abrir a página Informações do sistema.
- 3** Selecione Verdadeiro no menu Salvar configurações de download.

Essa configuração permite salvar as listas selecionadas em download subsequentes durante o uso do Oracle Offline On Demand. Ela salva a lista de registros principais e os valores de configuração dos compromissos e tarefas dos downloads anteriores.

Adicionando e atualizando registros no Offline Client

Você pode adicionar ou atualizar registros no Oracle Offline On Demand (o Offline client) e depois fazer upload deles para o Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Verifique se o fuso horário de seu laptop ou computador de mesa é o mesmo usado no aplicativo do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre a exibição do fuso horário no Oracle CRM On Demand, consulte [Atualizando seus dados pessoais](#) (consulte "[Atualizando suas informações pessoais](#)" na página 712).

A adição e a atualização de registros funcionam no Offline client da mesma forma que funcionam no aplicativo do Oracle CRM On Demand de sua empresa.

- Você pode adicionar registros a partir da caixa Criar na barra de Ação à esquerda ou de qualquer página em que houver um botão Novo.

- Você pode atualizar registros em qualquer lugar em que houver um botão ou link Editar.

Caso o administrador da empresa tenha definido o campo Acesso de edição do Offline Client como Verificar no upload, todos os registros exibirão um botão ou link Editar, e o Oracle CRM On Demand verificará seu acesso de edição na próxima vez em que você fizer upload de registros do Offline client. Para obter mais informações sobre a configuração do Acesso de edição do Offline Client, consulte Configurando o perfil de sua empresa e os padrões globais.

Caso você não tenha acesso apropriado para editar um registro, o Oracle CRM On Demand emitirá uma mensagem de erro afirmando que você não tem permissão para modificar todos os registros. Ele também afirmará que foi feito o upload de apenas alguns registros e instruirá você a consultar o arquivo de log para mais detalhes. Essa mensagem de erro disponibiliza um link para o arquivo de log gerado automaticamente, o qual fornece uma lista dos registros cujo upload falhou, em ordem de transação e, em seguida, em ordem de registro. Caso você receba uma mensagem de erro, o Oracle CRM On Demand continuará o upload dos registros aos quais você tem acesso apropriado.

DICA: As informações sobre status offline exibem o número de alterações que você faz enquanto trabalha offline.

Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas, consulte o tópico a seguir:

- [Fazendo upload de registros do Offline Client](#) (na página 750)

Fazendo upload de registros do Offline Client

Após adicionar ou atualizar registros no Oracle Offline On Demand (Offline client, você faz upload das novas informações para o aplicativo do Oracle CRM On Demand de sua empresa.

OBSERVAÇÃO: Quando você quiser excluir registros, exclua-os do Oracle CRM On Demand. Não exclua registros do Offline client. Além disso, se você quiser transferir a propriedade de uma conta para outro funcionário, faça upload da conta para o Oracle CRM On Demand primeiro e, em seguida, altere o proprietário no Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. Você deve estar conectado à Internet para fazer upload de seus registros.

Para fazer upload de registros

- 1 No Offline client, clique no botão Upload.

- 2 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand.

Uma barra de andamento é exibida, seguida de uma mensagem notificando você de um upload bem-sucedido. Se você receber uma mensagem de erro, o processo de upload continuará mas ignorará os registros com as alterações conflitantes.

- 3 Quando o upload for concluído, você receberá um aviso para fazer um download.

OBSERVAÇÃO: Você deve fazer download de um novo conjunto de dados; caso contrário, o Offline client será definido como somente leitura.

- 4 Clique em Sim e continue o download.

Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas, consulte o tópico a seguir:

- [Adicionando e atualizando registros no Offline Client](#) (na página 749)
- [Sobre resolução de conflito com o Offline Client](#) (na página 751)

Sobre resolução de conflito com o Offline Client

Ocorrem conflitos no nível do campo quando o mesmo campo no mesmo registro é atualizado no Oracle CRM On Demand e no Oracle Offline On Demand (o Offline client). Por exemplo, outro funcionário pode atualizar no Oracle CRM On Demand o mesmo endereço de e-mail que você atualizou no Offline client. Esse conflito é reconhecido durante a sincronização.

Por padrão, a alteração de campo no Oracle CRM On Demand prevalece na resolução do conflito. Entretanto, se um erro não puder ser resolvido por essa regra, você deverá resolver cada problema manualmente. Para revisar os erros, abra o arquivo UploadError no diretório do Offline On Demand ou imprima-o.

Os erros são salvos em um arquivo de log, o qual está no mesmo diretório que o Offline client. O formato do nome do arquivo de log (UploadErrorYYYY-MM-DD.html) indica a data em que as alterações foram feitas, por exemplo, UploadErrors2009-10-22.html.

DICA: para corrigir os erros, imprima o arquivo de log e faça as alterações no Oracle CRM On Demand.

Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes

O Oracle Outlook Email Integration On Demand (o Outlook Email Integration client) e o Oracle Notes Email Integration On Demand (o Notes Email Integration client) são módulos que permitem adicionar e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes ao Oracle CRM On Demand. Esses e-mails passam a ser um histórico de todas as interações da sua conta e ficam disponíveis para toda a equipe de vendas.

Quando você adiciona e-mails ao aplicativo (e-mails já enviados ou recebidos), pode:

- Adicionar o e-mail ao Oracle CRM On Demand como um registro de tarefa (atividade concluída) vinculado a registros de Conta, Contato, Lead, Oportunidade ou Serviço
- Adicionar destinatários de e-mail ao Oracle CRM On Demand como Contatos, Leads, Oportunidades ou Solicitações de serviço
- Criar compromissos ou tarefas de acompanhamento dos e-mails no Oracle CRM On Demand
- Atualizar registros do Oracle CRM On Demand diretamente do Outlook ou Notes, incluindo novos endereços de e-mail
- Pesquisar no Oracle CRM On Demand informações sobre endereço (Outlook Email Integration client somente)

Para usar o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client, instale-o em seu laptop ou computador de mesa.

OBSERVAÇÃO: para usar o Outlook Email Integration client ou o Notes Email Integration client, você precisa ter privilégio de Acesso à integração de e-mail do Outlook/Notes em sua função de usuário.

Instalando o Oracle Outlook Email Integration On Demand

Para instalar o Outlook Email Integration client, faça download e execute o programa de instalação que aciona um assistente do InstallShield. O assistente cria um plug-in do Outlook que adiciona os seguintes ícones ou rótulos à barra de ferramentas do Outlook:

- Adicionar ao CRM On Demand. É exibido na barra de ferramentas da Caixa de entrada.
- Enviar e adicionar ao CRM On Demand. É exibido na barra de ferramentas da janela de Mensagem.
- Localizar do CRM On Demand. Este ícone é exibido na barra de ferramentas da janela de Mensagem.

Antes de iniciar a instalação do Outlook Email Integration client:

- Verifique se o computador atende aos requisitos do sistema especificados para o Oracle Outlook Email Integration On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar requisitos do sistema, consulte [Trabalhando com outros aplicativos](#) (na página 741).
- Se você estiver usando o Microsoft Outlook 2003, o Microsoft Word não deverá estar selecionado como seu editor de e-mail. Para fazer essa verificação, clique em Ferramentas na barra de menu do Outlook e selecione Opções. Na guia Formato de email, desmarque a caixa de seleção deste campo: Usar o Microsoft Word para editar emails.

Para instalar o Outlook Email Integration client

- 1 Feche o Microsoft Outlook e todas as janelas abertas.
- 2 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand.
- 3 Clique no link Minha configuração, localizado na parte superior de qualquer página.
- 4 Em Informações pessoais - Página inicial, clique no link Ferramentas de dados e integração.
- 5 Na página Ferramentas de dados e integração, clique no link Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 6 Na página do Oracle Outlook Email Integration On Demand, leia as informações e clique no link Download do Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 7 Na segunda página do Oracle Outlook Email Integration On Demand, leia as informações adicionais e clique no link Download do Oracle Outlook Email Integration On Demand.
- 8 Na janela, você pode:
 - Clicar em Salvar para copiar o arquivo Oracle_OEI_OnDemand.exe no disco rígido para instalar quando estiver off-line. (Recomendável)

- Clicar em Executar para iniciar a instalação. Você precisa permanecer conectado à Internet para continuar a instalação.

9 Siga as instruções para concluir a instalação.

Instalando o Oracle Notes Email Integration On Demand

A integração do Lotus Notes Email ao Oracle CRM On Demand é um processo de duas etapas:

- Modificação do modelo do Lotus Notes
- Instalação do Notes Email Integration client no computador do usuário

Modificação do modelo do Lotus Notes

O modelo do Lotus Notes é modificado no nível corporativo pelo administrador do Lotus Notes para expor o código e os elementos necessários para a interface com o Notes Email Integration client.

O procedimento a seguir descreve como fazer download dos arquivos do Oracle Notes Email Integration On Demand.

Para fazer download dos arquivos do Oracle Notes Email Integration On Demand

- 1 Clique no link Treinamento e suporte, no canto superior direito de qualquer página, e conecte-se a My Oracle Support.

Se já tiver uma conta Oracle.com, você poderá se conectar ao Meu suporte Oracle sem se registrar.
Se não tiver uma conta Oracle.com, você deverá se registrar como um novo usuário.
- 2 Na página My Oracle Support, clique no link Downloads, em seguida, clique no link para fazer download dos arquivos do Oracle Notes Email Integration On Demand para a versão apropriada do Oracle CRM On Demand.

Instalando o Notes Email Integration Client

Para instalar o Notes Email Integration client, execute o programa de instalação que aciona um assistente do InstallShield. O assistente instala e registra o Notes Email Integration client, adicionando os seguintes botões às exibições de pasta e memorando no Lotus Notes:

- Adicionar ao Oracle CRM On Demand. Este botão aparece nas exibições de pasta Caixa de entrada e Itens enviados.
- Enviar e adicionar ao Oracle CRM On Demand. Este botão aparece nas exibições de Novo memorando e Memorando de resposta.

Antes de iniciar a instalação do Notes Email Integration client:

- O Notes Email Integration client usa um servidor de roteamento para recuperar dinamicamente o URL da instância de um usuário. Verifique se há um roteador configurado para funcionar com a instalação do Notes Email Integration client. Para obter mais informações, entre em contato com o Atendimento ao cliente.

- Verifique com o administrador do Oracle CRM On Demand se o Notes Email Integration client foi ativado em sua empresa. O administrador do Lotus Notes da empresa precisa fazer modificações no modelo do Lotus Notes corporativo para ativar o Notes Email Integration client e este possa ser executado.
CAUIDADO: Não tente instalar o Notes Email Integration client até ter certeza de que ele foi ativado em sua empresa. Caso contrário, será necessário desinstalar o Notes Email Integration client e reinstalá-lo para ser executado.
- Para fazer download do pacote de instalação do Notes Email Integration client, clique no link Treinamento e suporte, no canto superior direito de qualquer página, para abrir a página Centro de treinamento e suporte. Nessa página, clique no link Instruções e treinamento e conecte-se ao My Oracle Support. Na página My Oracle Support, clique no link Downloads e faça download do pacote de instalação.
- Verifique se o computador atende aos requisitos do sistema especificados para o Oracle Notes Email Integration On Demand no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar requisitos do sistema, consulte [Trabalhando com outros aplicativos](#) (na página 741).

Para instalar o Notes Email Integration client

- 1 Feche o Lotus Notes e todas as janelas abertas.
- 2 Obtenha o arquivo de instalação do Notes Email Integration client com o administrador do Oracle CRM On Demand e salve-o no computador.
- 3 Execute o arquivo de instalação em seu computador e siga as instruções para concluir a instalação.

Desinstalando o Oracle Outlook Email Integration On Demand ou o Oracle Notes Email Integration On Demand

Você pode desinstalar o Oracle Outlook Email Integration On Demand ou o Oracle Notes Email Integration On Demand a qualquer momento, usando o utilitário Adicionar ou remover programas do Microsoft Windows.

Adicionando informações de e-mail ao Oracle CRM On Demand

Ao adicionar e-mail ao Oracle CRM On Demand, o tamanho de arquivo do e-mail e anexos juntos não pode exceder 5 megabytes (MB). O Oracle Outlook Email Integration On Demand e o Oracle Notes Email Integration On Demand não aceitam arquivos compactados como anexos, por exemplo, .zip, .rar, .7z, .cab e assim por diante.

OBSERVAÇÃO: na abertura ou criação de e-mails no Outlook 2007, os botões do CRM On Demand aparecem na faixa de opções do Grupo CRM On Demand, na guia Mensagem.

Para adicionar informações de e-mail

- 1 Selecione ou abra o e-mail que deseja adicionar ao Oracle CRM On Demand.
- 2 No Microsoft Outlook, clique em Adicionar ao CRM On Demand. No Lotus Notes, clique em Adicionar ao Oracle.

- 3** Na janela Conectar, digite o endereço de e-mail e senha normalmente usados para acessar o Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: você precisa conectar-se apenas uma vez para cada sessão do Outlook ou Notes, a menos que feche o Outlook ou o Notes. Os dados são enviados de e para o Oracle CRM On Demand a partir do Outlook Email Integration client ou Notes Email Integration client são sempre criptografados com segurança.

- 4** Para vincular automaticamente os e-mails durante essa sessão aos nomes de contato nos campos Para, Cc e De, selecione Sim para Associação automática.

Quando a Associação automática é usada, o aplicativo procura e-mails no Oracle CRM On Demand e adiciona-os automaticamente como tarefa concluída. Se não for encontrada nenhuma correspondência, será exibida uma janela para que você pesquise manualmente e vincule o e-mail aos registros.

- 5** Clique no botão Conectar.

O aplicativo pesquisa registros no Oracle CRM On Demand e exibe os resultados na janela Criar uma tarefa, conforme descrito na tabela a seguir.

Esta área	Contém estes registros
Registros selecionados	<p>Inicialmente, esta área mostra registros de contato cujos endereços de e-mail no Oracle CRM On Demand correspondem aos indicados nos campos Para, Cc e De dos e-mails.</p> <p>É possível mover registros de outras áreas da janela para Registros selecionados. Quando você clica em Salvar nessa janela, ao aplicativo salva o e-mail em todos os registros dessa área e nos registros de conta vinculados a eles.</p> <p>OBSERVAÇÃO: um contato precisa ter um registro de conta vinculado para que esse e-mail seja salvo nele.</p>
Destinatários de e-mail não encontrados	Esta área mostra os nomes exibidos nos campos Para ou Cc do e-mail que não podem ser mapeados para contatos existentes no Oracle CRM On Demand.
Registros relacionados	Esta área mostra registros do Oracle CRM On Demand vinculados a registros de contato correspondentes aos destinatários de e-mail, por exemplo, Oportunidades.

- 6** Na janela Criar uma tarefa, você pode fazer o seguinte:

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Adicionar tarefas de acompanhamento ou compromissos ao Oracle CRM On Demand	<p>1 Na área Opções após salvar, marque a caixa de seleção Criar nova tarefa ou Criar novo compromisso.</p> <p>2 Clique em Salvar.</p> <p>3 No formulário Nova tarefa ou Novo</p>

	compromisso, atualize as informações e salve o registro.
Adicionar uma nova oportunidade ou solicitação de serviço vinculada a um destinatário de e-mail	<ol style="list-style-type: none"> 1 Na área Registros selecionados, clique com o botão direito do mouse no nome do destinatário do e-mail. 2 Selecione Adicionar nova oportunidade ao On Demand ou Adicionar nova solicitação de serviço ao On Demand. 3 Atualize as informações no formulário Nova oportunidade ou Nova solicitação de serviço. 4 Clique em Salvar.
Adicionar o destinatário do e-mail como contato ou lead	<ol style="list-style-type: none"> 1 Na área Destinatários de e-mail não encontrados, clique com o botão direito do mouse no nome do destinatário do e-mail. 2 Selecione Adicionar ao On Demand (para um novo registro de contato) ou Adicionar novo lead ao On Demand (para um novo registro de lead). 3 Atualize as informações no formulário Novo contato ou Novo lead. 4 Clique em Salvar. O nome do destinatário do e-mail passa para a área Registros selecionados da janela.
Adicionar este e-mail como tarefa concluída	<ol style="list-style-type: none"> 1 Verifique se há um registro exibido na área Registros selecionados. 2 Clique em Salvar. O e-mail é salvo como tarefa concluída vinculada a cada registro da área Registros selecionados, juntamente com contas vinculadas a esses registros. São usados os valores padrão mostrados em Detalhes da atividade, a menos que você os atualize.
Vincular este e-mail a outro registro	<ol style="list-style-type: none"> 1 Na janela Criar uma tarefa, clique duas vezes em qualquer registro encontrado para movê-lo para a área Registros selecionados. 2 (Opcional) Atualize as configurações padrão

	<p>da área Detalhes da atividade.</p> <p>3 Clique em Salvar.</p> <p>Esse e-mail é salvo como uma tarefa vinculada aos registros selecionados, com os valores mostrados na área Detalhes da atividade.</p>
Remover o registro da área Registros selecionados	<p>■ Clique duas vezes no registro. Ele passará para o lado esquerdo da janela e não será vinculado a esse e-mail.</p>
Pesquisar contatos, contas, oportunidades, leads ou solicitações de serviço adicionais no Oracle CRM On Demand	<p>1 Na lista suspensa de Pesquisa, selecione o tipo de registro.</p> <p>2 Informe o nome cujas informações deseja pesquisar.</p> <p>3 Clique em Enviar.</p> <p>Os registros correspondentes ao nome são exibidos na área Resultados da pesquisa.</p>
Atualizar um registro	<p>1 Clique com o botão direito do mouse no registro.</p> <p>2 Selecione Editar.</p> <p>3 Atualize as informações no formulário Editar.</p> <p>4 Clique em Salvar.</p>
Atualizar um endereço de e-mail no Oracle CRM On Demand a partir deste e-mail	<p>1 Na área Resultados da pesquisa, clique com o botão direito do mouse no registro.</p> <p>2 Selecione Associar endereço de e-mail.</p> <p>3 Na janela Associar contato ao destinatário, selecione o endereço de e-mail atualizado na lista suspensa.</p> <p>4 Clique em Salvar.</p> <p>O novo endereço de e-mail é exibido no registro de contato.</p>
Exibir informações de registro, como nome do registro, endereço de e-mail e nomes de registro relacionados	<p>■ Posicione o mouse sobre o registro para ver as informações da dica de ferramenta.</p>

Para enviar e-mail e adicioná-lo ao Oracle CRM On Demand

- 1** No Microsoft Outlook, clique em Novo na barra de ferramentas. No Lotus Notes, clique no botão Novo memorando ou Responder.
- 2** (Opcional) Adicione destinatários do e-mail a partir dos registros de Contatos do Oracle CRM On Demand:
 - a** Na janela Mensagem, informe um nome no campo Localizar do CRM On Demand.
 - b** Pressione a tecla Enter.
É exibida uma janela com os contatos localizados no Oracle CRM On Demand.
 - c** Selecione uma destas opções: Para, Cc ou Cco.
 - d** Clique em Selecionar.
- 3** Especifique informações adicionais normalmente usadas para enviar um e-mail.
- 4** No Microsoft Outlook, clique em Enviar e adicionar ao CRM On Demand. No Lotus Notes, clique em Enviar e adicionar ao Oracle.

Quando você clica em Salvar, o e-mail é enviado para os destinatários selecionados e salvo de acordo com as informações contidas na janela Criar uma tarefa.

Como usar o Oracle CRM On Demand Integration for Office

O Oracle CRM On Demand Integration for Office consiste nos seguintes arquivos de modelo que podem ser baixados:

- Intercalação de correspondência para Word
- Relatórios e análises para Excel
- Assistente de segmentação

Esses arquivos de modelo inserem barras de ferramentas especiais no Microsoft Word e no Microsoft Excel. Use essas barras de ferramentas para manipular dados do Oracle CRM On Demand no Microsoft Word ou Excel a fim de criar mala direta, e-mail em massa, relatórios off-line atualizáveis e listas de contatos (chamadas segmentos) para usar em campanhas de marketing.

As seguintes seções descrevem como usar os modelos do Oracle CRM On Demand Integration for Office:

- [Como usar a Intercalação de correspondência para Word](#) (consulte "[Como usar a Intercalação de correspondência para Word](#)" na página 759). Descreve a barra de ferramentas do On Demand Integration no Microsoft Word, fornece informações sobre como abrir corretamente a Intercalação de correspondência para modelos do Word e explica como criar mala direta ou e-mail em massa no Microsoft Word usando dados do Oracle CRM On Demand.
- [Como usar Relatórios e análises para Excel](#) (na página 764). Descreve a barra de ferramentas do On Demand Integration no Microsoft Excel, fornece informações básicas sobre como criar relatórios usando o

modelo de Relatórios e análises para Excel e descreve como executar relatórios existentes usando esse modelo.

- [Como usar o Assistente de segmentação](#) (consulte "[Usando o Assistente de segmentação](#)" na página 768). Descreve a barra de ferramentas do Compilador de destino no Microsoft Excel, fornece informações básicas sobre tipos de segmento e descreve como criar, fazer upload e exportar segmentos.

OBSERVAÇÃO: Para usar o Oracle CRM On Demand Integration for Office, o seu administrador precisa ativar serviços Web no Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: Não há suporte para redes que usam proxies autenticados.

Como usar a Intercalação de correspondência para Word

Com a Intercalação de correspondência para Word, você pode fazer download dos dados do Oracle CRM On Demand no Microsoft Word para criar mala direta ou e-mail em massa. Antes disso, é preciso configurar os modelos de Intercalação de correspondência para Word.

Clique em um tópico e veja os procedimentos passo a passo para fazer o seguinte:

- [Download do modelo de Intercalação de correspondência para Word](#) (consulte "[Fazendo download do modelo Intercalação de correspondência do Word](#)" na página 760)
- [Criação de modelos de Intercalação de correspondência para Word](#) (na página 761)
- [Criação de mala direta e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word](#) (consulte "[Criação de malas diretas e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word](#)" na página 762)

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico de informações relacionadas:

- [Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word](#) (na página 759)

Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word

A Intercalação de correspondência para Word contém a barra de ferramentas do On Demand Integration, usada para criar intercalações de correspondência com dados do Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: se você estiver usando o Microsoft Office 2007, a barra de ferramentas do On Demand Integration estará disponível na guia Suplementos. Clique na guia Suplementos para que todas as opções do On Demand Integration sejam exibidas.

A tabela a seguir descreve as opções disponíveis na barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word.

Opção da barra de ferramenta	Descrição
1. Obter dados do On Demand	Permite conectar-se ao Oracle CRM On Demand e fazer download de dados para o Microsoft Word. As opções são: Contatos, Leads, Contas, Oportunidades, Solicitações de serviço e Usar lista salva. Escolha Usar lista salva para selecionar uma fonte de dados existente armazenada como lista em seu computador.
2. Refinar destinatários	Permite escolher os destinatários dos dados baixados aos quais deseja corresponder.
3. Refinar mensagem	Contém as seguintes opções: <ul style="list-style-type: none">■ Texto automático. Permite inserir campos predeterminados na mensagem. Por exemplo, você pode inserir uma linha de fechamento em cada mensagem usando esta opção.■ Inserir campo Oracle. Permite inserir campos do registro do Oracle CRM On Demand na mensagem. Por exemplo, você pode inserir Nome_Completo na saudação de cada mensagem.
4. Visualizar	Permite visualizar cada mensagem. Use as setas para percorrer a lista.
5. Imprimir ou Enviar mensagem	Permite intercalar os dados no modelo e imprimir, intercalar em um documento do Word separado ou intercalar em mensagens de e-mail com endereços diferentes e enviá-las.
6. Registrar como atividade do On Demand	Permite criar uma atividade no Oracle CRM On Demand como registro da correspondência. Essa única atividade está associada a cada um dos destinatários da mensagem. O texto do modelo enviado é automaticamente inserido na descrição dessa atividade.

Fazendo download do modelo Intercalação de correspondência do Word

O modelo Intercalação de correspondência do Word adiciona a barra de ferramentas Integração do On Demand ao Microsoft Word. O procedimento a seguir descreve como fazer download do modelo.

Para fazer download do modelo Intercalação de correspondência do Word

- 1** Clique no link Treinamento e suporte, na parte superior do Oracle CRM On Demand e conecte-se ao Meu suporte Oracle.
Se já tiver uma conta Oracle.com, você poderá se conectar ao Meu suporte Oracle sem se registrar.
Se não tiver uma conta Oracle.com, você deverá se registrar como um novo usuário.
- 2** Na página Meu suporte Oracle - Conhecimento, clique no link Downloads e no link para fazer download do modelo Intercalação de correspondência do Word da Oracle.
- 3** Siga as instruções fornecidas na página da Web para fazer download do modelo.

Criação de modelos de Intercalação de correspondência para Word

A barra de ferramentas da Intercalação de correspondência para Word (barra de ferramentas do On Demand Integration) é anexada a cada arquivo de modelo. O procedimento a seguir descreve como criar um modelo de Intercalação de correspondência para Word, usando a barra de ferramentas do On Demand Integration. Ao usar a barra de ferramentas para criar modelos de Intercalação de correspondência para Word, você pode assegurar que os dados do Oracle CRM On Demand aceitem a personalização que está incorporando ao modelo.

Sobre como abrir modelos de Intercalação de correspondência para Word

Para verificar se a Intercalação de correspondência para Word está anexada aos modelos que você cria ou modifica, abra sempre os arquivos de modelo originais. Para ter certeza de que abriu o arquivo de modelo original, verifique a barra de título. O título do documento precisa ter extensão de nome de arquivo .dot.

OBSERVAÇÃO: Não clique duas vezes no arquivo para abri-lo, porque essa ação abre um novo documento do Word baseado no arquivo de modelo. Se você salvar qualquer alteração enquanto estiver nesse modo, salvará um documento do Word normal, sem a barra de ferramentas do On Demand Integration anexada.

Para criar ou modificar modelos de Intercalação de correspondência para Word

- 1** Clique com o botão direito do mouse no modelo de Intercalação de correspondência para Word do qual você fez download e salvou localmente, e selecione Abrir.
O arquivo será aberto no Microsoft Word.
- 2** Crie uma correspondência típica usando a barra de ferramentas do On Demand Integration e a funcionalidade do Word.

Você pode refinar destinatários, inserir campos do Oracle CRM On Demand, visualizar etc. Para obter detalhes específicos sobre como criar uma correspondência usando a barra de ferramentas, consulte [Criando malas diretas ou e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word](#) (consulte "Criação de malas diretas e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word" na página 762).

3 Antes de salvar o modelo, desvincule a fonte de dados do modelo, como segue:

- a** Clique no botão de configuração do documento principal na barra de ferramentas de Intercalação de correspondência do Microsoft Word.
- b** Na caixa de diálogo Tipo de documento principal, selecione o botão de opção de documento Normal do Word.

OBSERVAÇÃO: Se a barra de ferramentas da Intercalação de correspondência do Microsoft Word não for exibida, acesse-a clicando em Exibir, em Barras de ferramentas e em Intercalação de correspondência na barra de menu do Word. Se você estiver usando o Microsoft Office 2007, clique na guia Correspondências e em Iniciar intercalação de correspondência.

CUIDADO: Se você salvar e publicar um modelo antes de se desconectar da fonte de dados, o arquivo tentará conectar-se à fonte de dados no computador local quando for usado.

4 Siga um destes procedimentos:

- Para salvar um novo modelo, selecione Arquivo e Salvar como.
- Para salvar alterações feitas em um modelo existente, selecione Arquivo e Salvar.

Criação de malas diretas e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word

Use a Intercalação de correspondência para Word para fazer download de dados do Oracle CRM On Demand e intercalá-los com um documento do Word. O procedimento a seguir usa Contatos como exemplo, mas você pode também criar intercalações de correspondência usando dados de Leads, Contas, Oportunidades e Solicitações de serviço do Oracle CRM On Demand ou usando uma lista de destinatários que tenha salvado localmente.

OBSERVAÇÃO: o número máximo de registros para download é 4.000.

Para criar mala direta ou e-mail em massa usando a Intercalação de correspondência para Word

- 1** Abra o arquivo de modelo do Word que deseja usar na mala direta.
- 2** Na barra de ferramentas do On Demand Integration, clique em Obter dados do On Demand e em Contatos.
- 3** Na caixa de diálogo Oracle On Demand - Conectar, preencha os campos apropriados e clique em Conectar para acessar o Oracle CRM On Demand.
- 4** Na caixa de diálogo Definir lista, siga este procedimento:
 - a** Na guia Filtros, defina os critérios para os dados que deseja baixar no Word.
Para obter mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 81).

- b** Na guia Campos, selecione os campos específicos de informações que deseja baixar. O número máximo permitido é de 40 campos.

O sistema verificará o modelo atual e selecionará automaticamente cada um dos campos necessários. Você pode selecionar campos adicionais para inserir no modelo para elevar o nível de personalização da comunicação.

OBSERVAÇÃO: Você deve também selecionar campos adicionais de informações que possam ser necessários para enviar a comunicação. Por exemplo, para enviar um e-mail em massa, inclua o endereço de e-mail no arquivo de destinatários.

- c** Clique em OK.

5 Na caixa de diálogo Salvar lista?, siga um destes procedimentos:

- a** Para salvar a lista localmente para uso posterior, clique em Sim. Na caixa de diálogo Salvar como, preencha os campos apropriados e clique em Salvar.
- b** Se você pretende usar a lista apenas uma vez, clique em Não e em OK. A seleção dessa opção salva automaticamente a lista de destinatários como um arquivo temporário, que será excluído depois de ser usado.

6 Na caixa de diálogo Destinatários da intercalação de correspondência, você pode:

- Desmarcar as caixas de seleção para remover destinatários dessa correspondência.
- Marcar as caixas de seleção para incluir destinatários nessa correspondência.

Quando terminar a edição de destinatários, clique em OK.

OBSERVAÇÃO: Você pode reabrir a caixa de diálogo Destinatários da intercalação de correspondência, clicando em Refinar destinatários na barra de ferramentas do On Demand Integration.

7 Clique em Refinar mensagem para inserir campos do Oracle CRM On Demand ou texto automático no documento do Word. Para obter mais informações sobre o botão Refinar mensagem, consulte [Como usar a Intercalação de correspondência para Word](#) (consulte "Como usar a Intercalação de correspondência para Word" na página 759).

8 Clique em Visualizar e use os botões de seta para percorrer as mensagens e ver como ficam quando são impressas ou enviadas por e-mail.

Para obter mais informações sobre o botão Visualizar, consulte [Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word](#) (na página 759).

9 Clique em Imprimir ou Enviar mensagem e siga um destes procedimentos:

- a** Para enviar para outro documento do Word, selecione Intercalar com documento.
- b** Para imprimir, selecione Intercalar com impressora.
- c** Para distribuir como e-mail em massa, selecione Enviar como e-mail.
- d** Para distribuir como fax em massa, selecione Enviar como fax.

OBSERVAÇÃO: Para distribuir a correspondência como fax em massa, configure primeiro o Microsoft Office. Para obter mais informações, procure "fax" nos arquivos de ajuda do Microsoft Office.

- 10** (Opcional) Clique em Registrar como atividade do On Demand para criar uma única atividade do Oracle CRM On Demand que será associada a cada contato selecionado para a intercalação de correspondência. O campo Descrição da atividade é automaticamente preenchido com o texto do modelo. Na caixa de diálogo Tarefas, preencha os campos apropriados e clique em Salvar.

Como usar Relatórios e análises para Excel

Use Relatórios e análises para Excel para fazer download de dados do Oracle CRM On Demand no Microsoft Excel e criar relatórios. Esta seção inclui os seguintes tópicos:

- [Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration em Relatórios e análises para Excel](#) (na página 764)
- [Sobre como criar relatórios com Relatórios e análises para Excel](#) (na página 765)
- [Download do modelo de Relatórios e análise para Excel](#) (consulte "[Fazendo download do modelo Relatórios e análise do Excel](#)" na página 765)
- [Criando relatórios com Relatórios e análises para Excel](#) (na página 766)

Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration em Relatórios e análises para Excel

Relatórios e análises para Excel contém a barra de ferramentas do On Demand Integration, que você pode usar para criar relatórios com os dados do Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: se você estiver usando o Office 2007, a barra de ferramentas do On Demand Integration estará disponível na guia Suplementos. Clique na guia Suplementos para que todas as opções do On Demand Integration sejam exibidas.

A tabela a seguir descreve a barra de ferramentas do On Demand Integration de Relatórios e análises para Excel.

Opção da barra de ferramenta	Descrição
Configurar relatório do On Demand	Permite que você se conecte ao Oracle CRM On Demand e faça download de dados no Excel.
Atualizar relatório do On Demand	Atualiza os dados exibidos no Excel com os dados mais recentes disponíveis no Oracle CRM On Demand.

Sobre como criar relatórios com Relatórios e análises para Excel

Use Relatórios e análises para Excel para fazer download de dados do Oracle CRM On Demand e manipulá-los no Microsoft Excel. Quando você clica em Configurar relatório do On Demand na barra de ferramentas do On Demand Integration do Relatórios e análises para Excel, é exibida a caixa de diálogo Configurar relatórios, que permite editar relatórios existentes, criar novos relatórios ou remover os existentes. A tabela a seguir descreve as opções disponíveis na caixa de diálogo Configurar relatórios.

Botão	Comentários
Editar relatório	Clique para modificar configurações de filtro e campos incluídos no relatório selecionado.
Novo relatório	Clique para criar um relatório personalizado para o tipo de registro selecionado. Você pode definir critérios de filtro para cada um dos campos padrão e personalizados desse tipo de registro. Para obter mais informações sobre como definir critérios de filtro em listas, consulte Trabalhando com listas (na página 81).
Remover relatório	Clique para remover um relatório da pasta de trabalho do Excel.
Executar relatório	Clique para executar o relatório selecionado no momento. Após a execução, o relatório é adicionado à pasta de trabalho como uma nova planilha.
Sair	Clique para fechar a caixa de diálogo Configurar relatórios.

Fazendo download do modelo Relatórios e análise do Excel

O modelo Relatórios e análise do Excel adiciona a barra de ferramentas Integração do Oracle CRM On Demand ao Microsoft Excel. O procedimento a seguir descreve como fazer download do modelo.

Para fazer download do modelo Relatórios e análise do Excel

- 1 Clique no link Treinamento e suporte na parte superior do Oracle CRM On Demand.
- 2 Clique na guia Suporte.
- 3 Clique em Meu login do suporte Oracle.
- 4 Clique em Conectar e informe suas credenciais de conexão.
- 5 No campo Pesquisar base de conhecimento, digite 433624.1 e inicie a pesquisa.
- 6 Clique no link do modelo Relatórios e análise do Excel da Oracle.

- 7 Siga as instruções fornecidas na página da Web para fazer download do modelo (arquivo ZIP).
- 8 Descompacte o arquivo ZIP em um diretório local.

Criando relatórios com Relatórios e análises para Excel

Esta seção contém os seguintes tópicos:

- Executando relatórios existentes
- Criando novos relatórios

Executando relatórios existentes

O procedimento a seguir descreve como executar um relatório existente usando Relatórios e análises para Excel. Ele também inclui uma etapa opcional que descreve como editar um relatório existente. Depois de executar o relatório, você poderá trabalhar com os dados na pasta de trabalho. Você pode criar tabelas dinâmicas, gráficos dinâmicos, gráficos e calcular campos a partir de informações incluídas nas planilhas de relatório.

OBSERVAÇÃO: Ao adicionar tabelas e gráficos dinâmicos, você deve criá-los em planilhas novas; do contrário, quando você atualizar os relatórios, eles poderão ser substituídos.

Para executar relatórios existentes

- 1 Abra o arquivo de modelo Excel.
- 2 Na barra de ferramentas do On Demand Integration, clique em Configurar relatório do On Demand.
- 3 Na caixa de diálogo CRM On Demand - Conectar, preencha os campos apropriados e clique em Conectar para acessar o Oracle CRM On Demand.
- 4 Na lista suspensa Selecionar tipo de registro da caixa de diálogo Configurar relatórios, selecione o tipo de registro desejado para o relatório. As opções são:
 - Conta
 - Contato
 - Oportunidade
 - Lead
 - Solicitação de serviço
 - Solução
 - Família
 - Objeto personalizado 1
 - Objeto personalizado 2

- Destinatários das campanhas
- Contas do objeto personalizado 1
- Oportunidades do objeto personalizado 1
- Contas do objeto personalizado 2
- Oportunidades do objeto personalizado 2

Os relatórios disponíveis para o tipo de registro selecionado são exibidos na lista Relatórios disponíveis. Você pode editar e remover um relatório existente e criar novos relatórios. Para obter mais informações sobre a caixa de diálogo Configurar relatórios, consulte [Sobre como criar relatórios com Relatórios e análises para Excel](#) (na página 765). Para obter mais informações sobre como criar novos relatórios, consulte Criando novos relatórios, neste tópico.

- 5 Selecione um relatório existente na lista Relatórios disponíveis.
- 6 (Opcional) Clique em Editar relatório para modificar configurações de filtro e campos incluídos no relatório selecionado no momento.
 - a Na caixa de diálogo Definir relatório, da guia Filtros, defina os critérios para os dados dos quais deseja fazer download.

Para obter mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 81).
 - b Na guia Campos, selecione os campos específicos de informações para download e clique em OK.

OBSERVAÇÃO: Você pode selecionar até 100 campos para inclusão em um relatório.
- 7 Clique em Executar relatório.

Os dados solicitados são inseridos na pasta de trabalho do Excel como uma nova planilha rotulada com o nome do relatório.
- 8 Clique em Sair na caixa de diálogo Configurar relatórios para começar a editar os dados no Excel.
- 9 Clique em Atualizar relatório do On Demand para atualizar os dados que você está editando no Microsoft Excel com os dados mais recentes do Oracle CRM On Demand.

OBSERVAÇÃO: Quando você clica em Atualizar relatório do On Demand, cada planilha do relatório da pasta de trabalho é atualizada com as informações mais recentes de Oracle CRM On Demand.

Criando novos relatórios

O procedimento a seguir descreve como criar e executar um novo relatório usando Relatórios e análises para Excel.

Para criar novos relatórios

- 1 Abra o arquivo de modelo Excel que deseja usar para criar o relatório.

- 2 Na barra de ferramentas do On Demand Integration, clique em Configurar relatório do On Demand.
- 3 Na caixa de diálogo CRM On Demand - Conectar, preencha os campos apropriados e clique em Conectar para acessar o Oracle CRM On Demand.
- 4 Na lista suspensa Selecionar tipo de registro da caixa de diálogo Configurar relatórios, selecione o tipo de registro desejado para o relatório. As opções são: Conta, Contato, Lead, Oportunidade, Solicitação de serviço ou Solução.

Os relatórios disponíveis para o tipo de registro selecionado são exibidos na lista Relatórios disponíveis.
- 5 Clique em Novo relatório para criar sua própria consulta.
OBSERVAÇÃO: A criação de um novo relatório permite criar um relatório personalizado para um tipo de registro selecionado. É possível definir critérios de filtro para cada um dos campos padrão e personalizados desse tipo de registro.
- 6 Na caixa de diálogo Definir relatório, siga este procedimento:
 - a Na guia Filtros, defina os critérios para os dados que deseja fazer download.

Para obter mais informações sobre como criar filtros, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 81).
 - b Na guia Campos, selecione os campos específicos de informações para download e clique em OK.
OBSERVAÇÃO: Você pode selecionar até 100 campos para inclusão em um relatório.
- 7 Na caixa de diálogo Salvar relatórios, informe um nome para o relatório no campo Nome do relatório, para uso futuro, e clique em Salvar.
- 8 Na caixa de diálogo Configurar relatórios, selecione o relatório recém-criado e clique em Executar relatório.

O relatório criado é exibido como uma planilha do Excel rotulada com o nome que você indicou.
- 9 Depois de adicionar todos os relatórios necessários, clique em Sair para fechar a caixa de diálogo Configurar relatórios e comece a trabalhar com os dados da planilha.
- 10 Clique em Atualizar relatório do On Demand para atualizar os dados que você está editando no Microsoft Excel com os dados mais recentes do Oracle CRM On Demand.

Quando você clica em Atualizar relatório do On Demand, todas as planilhas de relatório da pasta de trabalho são atualizadas.

Usando o Assistente de segmentação

Ao usar o Assistente de segmentação, você pode definir segmentos de contato, com base em vários tipos de registro. Um segmento é uma lista de contatos do Oracle CRM On Demand. Esta seção inclui os seguintes tópicos:

- [Sobre a barra de ferramentas Criador de alvo no Assistente de segmentação](#) (na página 769)
- [Sobre o Assistente de segmentação](#) (na página 769)
- [Fazendo download do Assistente de segmentação](#) (na página 770)
- [Criando segmentos](#) (na página 771)
- [Fazendo upload de segmentos](#) (na página 773)
- [Exportando segmentos](#) (na página 774)

Sobre a barra de ferramentas Criador de alvo no Assistente de segmentação

O Assistente de segmentação contém a barra de ferramentas Criador de alvo, que é usado para criar segmentos de contato usando dados do Oracle CRM On Demand.

A tabela a seguir descreve a barra de ferramentas Criador de alvo no Assistente de segmentação.

Opção da barra de ferramentas	Descrição
Gerenciar segmentos	Permite criar e atualizar segmentos usando dados do Oracle CRM On Demand e exportar segmentos como arquivos CSV.
Atualizar segmento	Atualiza os dados que você está exibindo no Microsoft Excel com os dados mais recentes disponíveis do Oracle CRM On Demand.
Fazer upload de segmentos	Faz upload da lista de segmentos do Assistente de segmentação para o Oracle CRM On Demand.

Sobre o Assistente de segmentação

Você pode usar o Assistente de segmentação para gerar segmentos de contato (isto é, listas de contatos) com base em uma combinação de campos de conta, contato, oportunidade e solicitação de serviço no Oracle CRM On Demand. Os segmentos resultantes são listas de clientes multidimensionais para campanhas de controle.

É possível criar os seguintes tipo de segmento:

- **Segmento dinâmico.** Os segmentos dinâmicos podem ser atualizados sempre que necessário. Quando você atualiza um segmento dinâmico, os filtros salvos com o segmento são reaplicados aos registros no Oracle CRM On Demand e o segmento é atualizado para incluir novos registros. O novo segmento substitui o segmento anterior.
- **Segmento estático.** Os segmentos estáticos são preservados como uma captura. Com um segmento estático, você também pode selecionar manualmente os contatos para incluir na lista. Não é possível atualizar um segmento estático.

- **Segmento externo.** Os segmentos externos são baseados nos dados de uma origem ou de um sistema externo. O Assistente de segmentação localiza registros do Oracle CRM On Demand que correspondem à lista externa de dados e retorna contatos vinculados.

Além disso, o Assistente de segmentação permite:

- Fazer upload de segmentos como destinatários da campanha no Oracle CRM On Demand
- Exportar segmentos como arquivos CSV

Cenário para usar o Assistente de segmentação

Sua equipe de marketing está planejando realizar um evento de marketing na Alemanha para executivos no setor automotivo. O evento permitirá que os executivos da sua empresa participem do fechamento de oportunidades ativas e amplas antes do fim do trimestre.

Para gerar um segmento para oferecer suporte a essa necessidade da empresa, aplique esses filtros:

- Cargo do contato é definido como Presidente.
- Local da conta é definido como Alemanha.
- Setor da conta é definido como Automotivo.
- Estágio de vendas da oportunidade é definido como Oportunidade de negociação.
- Receita é maior que €1.000.000.

O segmento resultante é uma lista de contatos no Oracle CRM On Demand que atende a todos os critérios que você definiu.

Por exemplo, para ser incluído na lista, um registro de contato deve (além de ter o cargo de presidente) ser vinculado aos registros de conta e oportunidade que atendem aos critérios para esses tipos de registro.

Fazendo download do Assistente de segmentação

O Assistente de segmentação contém a barra de ferramentas Criador de alvo, que é usada para criar segmentos de contato usando dados do Oracle CRM On Demand. O procedimento a seguir descreve como fazer download do Assistente de segmentação (um arquivo do Excel).

Para fazer download do Assistente de segmentação

- 1 Clique no link Treinamento e suporte, na parte superior do Oracle CRM On Demand e conecte-se ao Meu suporte Oracle.
Se já tiver uma conta Oracle.com, você poderá se conectar ao Meu suporte Oracle sem se registrar.
Se não tiver uma conta Oracle.com, você deverá se registrar como um novo usuário para se conectar.
- 2 Na guia Suporte , clique em Aplicativos agregados.
- 3 Na página Aplicativos agregados, clique em Assistente de segmentação.

- 4 Siga as instruções fornecidas na página da Web para fazer download do arquivo.
- 5 Salve o arquivo em um diretório local.

Criando segmentos

Quando você cria um segmento, primeiro especifica o tipo de segmento que deseja criar. Em seguida, configura filtros para definir o segmento, informa um nome para o segmento e gera o segmento dos registros do Oracle CRM On Demand.

O procedimento a seguir descreve como criar um segmento.

Antes de começar. Certifique-se de que os valores de filtro que você informa correspondam aos valores dos registros que deseja incluir no segmento. Para obter mais informações sobre como filtrar listas no Oracle CRM On Demand, consulte [Trabalhando com listas](#) (na página 81).

OBSERVAÇÃO: o Assistente de segmentação não oferece suporte aos campos das listas de opções de seleção múltipla.

Para criar um segmento

- 1 Abra o arquivo do modelo do Assistente de segmentação (Excel).
- 2 Na barra de ferramentas Criador de alvo, clique em Gerenciar segmentos.
- 3 Se solicitado, selecione qualquer opção para ativar macros.
- 4 Se solicitado, conecte-se usando o endereço de e-mail e a senha do seu Oracle CRM On Demand.
- 5 Na janela Gerenciar segmentos, clique em Novo.
- 6 Na janela Novo segmento, selecione o tipo de segmento:
 - **Dinâmico.** Permite salvar os critérios para o segmento e atualizar o segmento com as informações mais recentes do Oracle CRM On Demand.
 - **Estático.** Permite que você inicialmente filtre uma lista de contatos e, em seguida, escolha seletivamente quais contatos incluir no segmento.
 - **Externo.** Permite usar uma lista de dados externos (arquivo CSV externo) para recuperar uma lista de contatos do Oracle CRM On Demand. Esse tipo de segmento permite basear seus segmentos em um arquivo de terceiro que você possa ter comprado ou extraído de outros sistemas de dados internos.

O Assistente de segmentação gera o segmento fazendo a correspondência de registros no Oracle CRM On Demand com os registros no seu arquivo CSV. É possível especificar os campos que deseja usar ao fazer a correspondência de registros.
- 7 (Somente tipos de segmentos Dinâmico e Estático) Configure os filtros a serem aplicados aos diferentes tipos de registro na janela Definir filtros do segmento.

OBSERVAÇÃO: os valores do filtro para campos numéricos devem ser informados sem o uso de separadores para milhares e devem usar um ponto (.) como o separador decimal. Por exemplo, digite 1000.50 para um mil e 50 centavos em um campo de moeda norte-americana.

a Clique na guia correspondente ao tipo de registro para o primeiro filtro.

Ao configurar filtros em qualquer tipo de registro, os contatos que são vinculados aos registros e que atendem a esses critérios são incluídos no segmento.

b Selecione o Campo, a Condição e o Valor do filtro para definir o primeiro filtro.

c Repita a Etapa a e a Etapa b até que você tenha definido todos os filtros desse segmento.

d Clique em Salvar segmento.

8 (Somente tipos de segmento externo) Configure o segmento como se segue:

a Na janela Lista externa, especifique o tipo de registro que a lista externa contém e se deseja aplicar filtros de contato adicionais.

b Na janela Localizar lista externa, selecione o arquivo CSV.

c Na janela Lista externa, selecione os campos que deseja que o Assistente de segmentação use para determinar as correspondências entre o arquivo CSV e os campos do Oracle CRM On Demand, em seguida, mapeie os campos do seu arquivo CSV para os campos do Oracle CRM On Demand correspondentes e clique em Salvar.

9 Na janela Salvar segmento, informe um nome para o segmento e clique em Salvar.

O Assistente de segmentação gera uma lista de contatos do registro que atende a todos os critérios configurados. A lista aparece em uma planilha recentemente criada com o rótulo que você usou como o nome do seu segmento.

OBSERVAÇÃO: quando o Assistente de segmentação gera o segmento, ele retorna somente esses registros aos quais você tem acesso no Oracle CRM On Demand.

10 (Opcional, somente segmentos estáticos) Marque ou desmarque os contatos na janela Membros da lista e clique em Salvar.

O procedimento a seguir descreve como atualizar um segmento dinâmico.

OBSERVAÇÃO: quando você atualiza um segmento dinâmico, o segmento é substituído e não pode ser restaurado.

Para atualizar um segmento dinâmico

1 Abra o arquivo do modelo do Assistente de segmentação (Excel).

2 Na barra de ferramentas Criador de alvo, clique em Atualizar segmento.

3 Na janela Atualizar segmentos dinâmicos, selecione o segmento.

4 Clique em Atualizar.

O procedimento a seguir descreve como atualizar um segmento dinâmico ou estático.

Para atualizar um segmento dinâmico ou estático

- 1** Abra o arquivo do modelo do Assistente de segmentação (Excel).
- 2** Na barra de ferramentas Criador de alvo, clique em Gerenciar segmentos.
- 3** Selecione o segmento dinâmico ou estático que deseja atualizar.
- 4** Clique em Editar.
- 5** Execute uma das ações a seguir:
 - Para Segmentos estáticos, marque ou desmarque contatos na janela Selecionar membros do segmento.
 - Para Segmentos dinâmicos, atualize os filtros.
- 6** Clique em Salvar.

O Assistente de segmentação gera o segmento usando os critérios definidos recentemente.

Fazendo upload de segmentos

É possível fazer upload no Oracle CRM On Demand de segmentos que você cria no Assistente de segmentação. Quando você faz upload de um segmento, o Oracle CRM On Demand vincula os contatos na lista a uma campanha no Oracle CRM On Demand. Esses contatos aparecem na seção Destinatários da página Campanhas - Detalhes.

O procedimento a seguir descreve como fazer upload de um segmento no Oracle CRM On Demand.

Antes de começar. No Oracle CRM On Demand, crie a campanha que deseja vincular ao segmento.

Para fazer upload de um segmento

- 1** Abra o arquivo do modelo do Assistente de segmentação (Excel).
- 2** Na barra de ferramentas Criador de alvo, clique em Fazer upload de segmentos.
- 3** Na janela Fazer upload de segmentos:
 - a** Selecione os segmentos dos quais deseja fazer upload.
 - b** Selecione a campanha para esse segmento.
 - c** Selecione o status de entrega dos destinatários para os quais está fazendo upload.

O valor que você seleciona aparece na coluna Status da entrega na seção Destinatários da página Campanha - Detalhes.

d Clique em Fazer upload.

OBSERVAÇÃO: você pode fazer upload de um total de 10.000 destinatários em uma única campanha.

Exportando segmentos

Você pode exportar um segmento como um arquivo CSV, que pode ser distribuído a terceiros. O procedimento a seguir descreve como exportar segmentos.

Para exportar um segmento

- 1** Abra o arquivo do modelo do Assistente de segmentação (Excel).
- 2** Na barra de ferramentas Criador de alvo, clique em Gerenciar segmentos.
- 3** Na janela Gerenciar segmentos, selecione o segmento que deseja exportar e clique em Exportar.
- 4** Mova os campos que deseja incluir na área Campos selecionados, organize-os na ordem que deseja e clique em Exportar.
- 5** Na janela Salvar como, nomeie o arquivo e salve-o no local desejado.

14 Relatórios

Use a Página inicial de relatórios para criar e exibir relatórios e tabelas sobre seus dados de negócios. Essa página mostra um catálogo de relatórios disponíveis e permite executar, imprimir e salvar relatórios. Se sua função incluir o privilégio Gerenciar relatórios personalizados, você poderá também criar relatórios personalizados nessa página e disponibilizá-los para os funcionários da empresa.

Para alterar sua visibilidade em relação a diversos registros ou livros, use o seletor de livros. Para obter mais informações sobre visibilidade em relação a registros e saber quais registros estão disponíveis para você, consulte [Sobre a visibilidade de registros no Analytics](#) (na página 776).

OBSERVAÇÃO: as alterações feitas nos campos Idioma padrão, Moeda e País das páginas de Perfil pessoal não se refletirão em todos os relatórios e análises até você se desconectar e se conectar novamente. Além disso, dependendo do idioma padrão da empresa, alguns itens dos relatórios podem ser exibidos em um idioma diferente do seu padrão pessoal. Muito embora qualquer alteração feita no fuso horário não se reflita nos relatórios, o conjunto diferente de valores será inicializado para as variáveis de sessão que dependem do valor de fuso horário quando você se conectar na próxima vez.

Observação para usuários iniciantes: Alguns relatórios são atualizados à noite, assim, você não verá os dados nos relatórios no período inicial de 24 horas após a reconexão. Por exemplo, os Relatórios de eficácia de vendas não mostram dados até terminar esse período inicial.

Há dois tipos de relatório:

- **Relatórios personalizados.** Os relatórios personalizados são aqueles criados por você ou seus colegas de trabalho. Eles ficam disponíveis na seção Relatórios e análises personalizados da Página inicial de relatórios. Você pode acessar os relatórios criados anteriormente clicando no link Minhas análises, ou acessar os relatórios compartilhados criados por você e por seus colegas clicando no link Análises personalizadas compartilhadas. Para obter mais informações sobre como acessar os relatórios personalizados existentes, consulte [Configurando pastas de relatórios](#). (consulte "[Configurando pastas de relatórios](#)" na página 811) Para criar seu próprio relatório personalizado, clique no link Gerir análises. Para obter mais informações sobre como criar seu próprio relatório personalizado, consulte [Conceitos básicos de respostas \(relatórios personalizados\)](#) (na página 822).
- **Relatórios pré-criados.** Os relatórios pré-criados são fornecidos com o Oracle CRM On Demand. Eles estão disponíveis nas seções Listas rápidas, Análise do pipeline, Eficácia de vendas, Clientes, Serviço e Eficácia de marketing da Página inicial de relatórios, e não podem ser editados nem excluídos. No entanto, você pode abrir, editar e salvar esses relatórios com outros nomes. Eles podem ser usados para formar a base de um novo relatório personalizado. Para obter mais informações sobre relatórios pré-criados, consulte [Sobre relatórios pré-criados](#). (consulte "[Sobre os relatórios pré-criados](#)" na página 804)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

[Sobre a visibilidade de registros no Analytics](#) (na página 776)

[Sobre relatórios pré-criados](#) (consulte "[Sobre os relatórios pré-criados](#)" na página 804)

[Sobre o Calend. fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand Answers](#) (na página 809)

[Gerenciando relatórios](#) (na página 810)

[Conceitos básicos de respostas \(relatórios personalizados\)](#) (na página 822)

[Sobre limitações em relatórios](#) (consulte "[Sobre as limitações dos relatórios](#)" na página 824)

[Painéis](#) (na página 1115)

[Otimizando o desempenho](#) (na página 1108)

Sobre a visibilidade de registros no Analytics

Várias configurações na visibilidade do controle do Analytics. Elas são aplicadas na seguinte ordem:

- 1 Definição Acessar todos os dados no Analytics (nos privilégios da função)
- 2 Definição Área de assunto de relatório no perfil de usuário
- 3 Definição Área de assunto histórico no perfil de usuário
- 4 Livros e Seletor de livro
- 5 Delegação de usuário
- 6 Definição Item com base em função pode ler todos os registros (nos perfis de usuário e da empresa)

O administrador da empresa que usa essas definições pode controlar quais registros são exibidos nos relatórios que você executa. Por exemplo, um gerente pode exibir as oportunidades da propriedade do gerente e as oportunidades dos funcionários que se reportam a esse gerente, mas as definições de um representante de vendas limitam as oportunidade apenas àquelas que pertencem ao representante de vendas.

Definição Acessar todos os dados no Analytics

Os usuários com o privilégio Acessar todos os dados no Analytics nas configurações de sua função têm visibilidade completa a todos os dados na organização inteira, incluindo registros marcados como Privado. Geralmente, esse privilégio é oferecido ao administrador da empresa. Esse privilégio substitui qualquer definição de Visibilidade do Analytics.

Se a função do usuário não tiver o privilégio Acessar todos os dados no Analytics, a definição de Visibilidade do Analytics especificada no perfil de usuário ou da empresa determina quais dados os usuários podem exibir nos relatórios.

Definição Área de assunto de relatório

Geralmente, esta definição é usada por todos os usuários da organização que não são administradores da empresa. Esta definição fica disponível nos perfis de usuário e da empresa. Se ela não estiver definida em um perfil de usuário, a definição de perfil da empresa é aplicada. Esta definição tem os seguintes valores:

- **Visibilidade do gerente.** Permite a exibição de seus próprios dados e de todos os dados que são propriedades diretas de seus subordinados, incluindo registros marcados como Privado
- **Visibilidade da equipe.** Permite a exibição de seus próprios dados e de todos os dados que foram compartilhados por você por meio das equipes de oportunidades e conta e por meio da atribuição do grupo

Área de assunto histórico

Geralmente, esta definição é usada por todos os usuários da organização que não são administradores da empresa. Esta definição fica disponível nos perfis de usuário e da empresa. Se ela não estiver definida em um perfil de usuário, a definição de perfil da empresa é aplicada.

Esta definição tem os seguintes valores:

- **Visibilidade do gerente.** Permite a exibição de seus próprios dados e de todos os dados que são propriedades diretas de seus subordinados, incluindo registros marcados como Privado
- **Visibilidade da equipe.** Permite a exibição de seus próprios dados e de todos os dados que foram compartilhados por você por meio das equipes de oportunidades e conta e por meio da atribuição do grupo
- **Visibilidade total.** Combina a visibilidade de gerente e equipe para exibir dados pertencentes a você e a seus subordinados e dados compartilhados com você e seus subordinados.

Livros e Seletor de livro

Se você tiver a definição Visibilidade total, o recurso Livros permite o controle total dos dados exibidos nos relatórios. O uso do Seletor de livro das páginas de Relatórios, pode restringir os dados contidos em um livro e seus sublivros, se tiver um. Esse recurso fica disponível apenas se você estiver atribuído a um ou mais livros e estiver usando uma área de assunto da Análise (não do Relatório). Se você tiver o privilégio Acessar todos os dados no Analytics, você continua a exibir todos os dados independente do livro selecionado. Além disso, a visibilidade de Item com base em função pode ler todos os registros substitui a visibilidade de Livro no Analytics.

O administrador da empresa pode definir um livro padrão para o Seletor de livro nas páginas de Relatórios para cada usuário. Especifique esta definição no campo Livro padrão para Analytics no perfil de usuário.

Observação: caso o livro padrão no perfil esteja definido como um livro incapaz de conter dados ou como um ao qual você não tenha acesso, você recebe um erro indicando que o acesso foi negado.

Os dados associados a um livro, usados para implementar gerenciamento de território e ativação de alinhamento em Oracle CRM On Demand, também são compatíveis com Oracle CRM On Demand Answers por meio da visibilidade do livro. Quando você seleciona um livro no seletor Livro, Oracle CRM On Demand Answers mostra apenas os registros de conta e contato ativos associados ao livro. Os registros cuja associação a um livro foram excluídos ou que se tornarão ativos não são exibidos em relatórios.

Propriedade do livro

Os usuários e os livros personalizados podem ter registros de conta e contato. A propriedade do livro dá a oportunidade de simular territórios. Quando um registro é de propriedade exclusiva de um livro, esse registro só permanece visível pela visibilidade do livro. Da mesma forma, quando um registro é de propriedade exclusiva de um usuário e não está associado a nenhum livro, esse registro não permanece visível pela visibilidade do livro. Para ilustrar ainda mais o modo de propriedade de registro, considere o exemplo na tabela a seguir.

Registro de conta	Propriedade do registro	Associação de livro	Descrição
Action Rentals	Usuário (Lucy Harris)	Nenhum	Action Rentals é de propriedade de Lucy Harris e não está associado a nenhum livro.
Bobcat Corp.	Livro (Oeste)	Oeste	Bobcat Corp. é de propriedade do livro Oeste, que se torna o livro principal.
Coastal Company	Usuário (Lucy Harris)	Oeste	Coastal Company é de propriedade de Lucy Harris e está associada ao livro Oeste no applet filho.

Resultados

Os seguintes registros são exibidos nos modos Gerente, Equipe e visibilidade Completa para Lucy Harris porque esses registros são de propriedade dela e compartilhados por ela:

- Action Rentals
- Coastal Company

O registro Bobcat Corp. não é exibido nesses modos porque esse registro é propriedade exclusiva do livro Oeste. Os seguintes registros são exibidos quando o livro Oeste é selecionado no seletor de livros porque esses registros são de propriedade de ou associados ao livro Oeste:

- Bobcat Corp.
- Coastal Company

O registro Action Rentals não é exibido no modo de visibilidade Livro porque esse registro é de propriedade exclusiva do usuário, Lucy Harris. Para obter mais informações, consulte [Sobre acesso a dados, compartilhamento e propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro](#)" na página 38) e Sobre modos de propriedade de registro.

Delegação de usuário

O recurso Delegação de usuário permite o controle total dos dados exibidos nos relatórios. Usando o Seletor de livro, você pode exibir os dados de qualquer usuário que o tenha adicionado à sua lista de Usuários delegados. Você pode selecionar o nome do usuário do Seletor de livro para visualizar os dados do relatório desse usuário. Você não exibe mais seus dados no relatório, mas apenas os dados do usuário selecionado. Entretanto, a definição de Visibilidade do Analytics ainda terá efeito. Por exemplo, se o Ryan o adicionou à sua lista de usuários delegados e sua definição de Visibilidade do Analytics for Visibilidade do gerente, você não precisa necessariamente exibir os mesmos dados que o Ryan exibe, a menos que Visibilidade do gerente também seja sua definição.

Configuração Item com base em função pode ler todos os registros

Este controle está presente nos perfis de usuário e da empresa. Ele determina se o Oracle CRM On Demand Answers considera a configuração de uma função Pode ler todos os registros dos tipos de registro. Quando esse controle está definido como Sim no perfil da empresa ou Nulo no perfil de um usuário, e qualquer tipo de objeto estiver com o indicador Função pode ler todos os registros marcado, um usuário poderá exibir todos os registros para esse tipo de registro nos relatórios. Quando essas condições não são atendidas, o Oracle CRM On Demand Answers obriga que as configurações de visibilidade padrão sejam definidas nas áreas de assunto da Análise e do Relatório.

Se Item com base em função pode ler todos os registros estiver ativada para um usuário, o Oracle CRM On Demand Answers ignora a definição de visibilidade nos tipos de registro marcados com Pode ler todos os registros na definição da função. No caso de outros tipos de registro, o Oracle CRM On Demand Answers impõe a visibilidade, que tem como base as configurações de visibilidade padrão para as áreas de assunto histórico e de relatório. Por exemplo, se Item com base em função pode ler todos os registros estiver ativado para seu perfil, sua configuração de visibilidade para as áreas de assunto de relatório será definida como Visibilidade do gerente e Pode ler todos os registros será definido para Oportunidade, mas não para os tipos de registro do Contato; por isso, todas as oportunidades serão exibidas quando um relatório for gerado, mas apenas para os contatos que forem de sua propriedade e de seus subordinados.

As empresas e os administradores da empresa devem levar em conta as seguintes considerações ao usar a configuração do tipo Item com base em função pode ler todos os registros no Analytics:

- A visibilidade do tipo de registro com base em função substitui a visibilidade do livro. Quando um livro é selecionado no Seletor de livros com a visibilidade do tipo de registro com base em função ativada, e a configuração Pode ler todos os registros estiver definida em um tipo de registro para sua função, todos os registros desse tipo de registro serão exibidos, não apenas os contidos nesse livro.
- A visibilidade do tipo de registro com base em função substitui a hierarquia do usuário e os aspectos da delegação de usuário da visibilidade no Analytics. Quando você seleciona um usuário no Seletor de livros com a visibilidade do tipo de registro com base em função ativada e a configuração Pode ler todos os registros definida em um tipo de registro para sua função, todos os registros desse tipo de registro serão exibidos, não apenas os que você espera ver para o usuário selecionado.
- Nos relatórios com dois ou mais tipos de registro, a visibilidade dos relatórios tem como base o tipo de registro com o controle de visibilidade mais restrito. Por exemplo, se a visibilidade do tipo de registro com base em função estiver ativada no tipo de registro do contato, mas não no tipo de registro da oportunidade e quando os dois tipos de registro estiverem no relatório, o Analytics mostrará apenas as oportunidades às quais o usuário possui acesso e seus contatos associados.
- Nas áreas de assunto histórico, o acesso ao tipo de registro do funcionário tem sempre como base a visibilidade do gerente. Entretanto, essa restrição não se aplica às áreas de assunto em tempo real. A visibilidade dos tipos de registro com base na função não afeta essa restrição.
- A cota de acesso ao usuário tem sempre como base a visibilidade do gerente nas áreas de assunto histórico e em tempo real. A visibilidade do tipo de registro com base na função não afeta esse comportamento.

Segurança e visibilidade de dados em áreas de assunto de relatório e analíticas

Os dados vistos em relatórios se baseiam na segurança e na visibilidade de dados definidas para tipos de registro e as configurações de visibilidade padrão para as áreas de assunto de relatório e analíticas. A maioria dos tipos de registro é protegida em todas as áreas de assunto, mas existem exceções a essa regra que atendem às necessidades de relatórios de tipos de registro associados mesmo quando esses tipos de registro

associados não são compartilhados ou de propriedade de um usuário explicitamente. Por exemplo, o tipo de registro de conta é protegido apenas em áreas de assunto nas quais a conta é o principal tipo de registro de condução, mas sem restrições nas demais áreas de assunto.

A finalidade da manutenção de um tipo de registro sem restrições em uma área de assunto é permitir a você informar as associações entre tipos registro. Por exemplo, na área de assunto Leads - Histórico, você pode informar leads próprios ou compartilhados por você e as contas correspondentes, mesmo quando elas não forem de sua propriedade ou compartilhadas por você.

A tabela a seguir detalha a visibilidade dos tipos de registro nas áreas de assunto analíticas.

Tipo de registro	Área de assunto	V i s i b i l i d a d e t o c a l g e r e p t e
Conta	Endereço da conta	F r c t e g i c a
	Histórico do concorrente da conta	F r c t e g i c

Tipo de registro	Área de assunto	V	V	V	V
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		i	i	i	i
		b	b	b	b
		i	i	i	i
		l	l	l	l
		d	d	d	d
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		d	d	d	d
		e	e	e	e
		t	t	t	t
		o	o	o	o
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		l	l	l	l
		g	g	g	g
		e	e	e	e
		r	r	r	r
		e	e	e	e
		r	r	r	r
		p	p	p	p
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		a	a	a	a
		a	a	a	a
		a	a	a	a
	Histórico da conta e do parceiro	F	F	F	F
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		e	e	e	e
		g	g	g	g
		g	g	g	g
		i	i	i	i
		i	i	i	i
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		a	a	a	a
	Histórico da conta e da conta relacionada	F	F	F	F
		r	r	r	r
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		e	e	e	e
		g	g	g	g
		g	g	g	g
		i	i	i	i
		i	i	i	i
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		a	a	a	a
	Histórico dos contatos da conta	F	F	F	F
		r	r	r	r
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		c	c	c	c
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		e	e	e	e
		g	g	g	g
		g	g	g	g
		i	i	i	i
		i	i	i	i

Tipo de registro	Área de assunto	V i s i b i l i d a a d e e t o c a l g e r u e r t e	V i s i b i l i d a a d e e t o c a l g e r u e r t e
		c c c a a a	c c c a a a
	Histórico da conta	F F F r r r c c c t t t e e e g g g i i i c c c a a a	F F F r r r c c c t t t e e e g g g i i i c c c a a a
	Histórico da equipe da conta	F F F r r r c c c t t t e e e g g g i i i c c c a a a c c c c c c r r r t t t	F F F r r r c c c t t t e e e g g g i i i c c c a a a c c c c c c r r r t t t

Tipo de registro	Área de assunto	VVV iii sss iii bbb iii lll iii ddd ccc aaa ccc eee ooo ccc aaa lll eee rrr aaa vvv iii sss iii ttt iii lll iii ccc aaa ccc eee ccc aaa eee ccc lll iii fff

Tipo de registro	Área de assunto	V i s i b i l i d a a c e e t o c a l g e n e r a l e	V i s i b i l i d a a c e e t o c a l g e n e r a l e
		e e e	e e e
	Outras áreas de assunto	I r r e s t r i t a	I r r e s t r i t a
Concorrente da conta	Todas	I r r e s t r i t a a	I r r e s t r i t a a
Parceiro da conta	Todas	I r r e s s	I r r e s s

Tipo de registro	Área de assunto	V	V	V	V
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		i	i	i	i
		b	b	b	b
		i	i	i	i
		l	l	l	l
		i	i	i	i
		d	d	d	d
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		d	d	d	d
		e	e	e	e
		t	t	t	t
		o	o	o	o
		c	c	c	c
		t	t	t	t
		a	a	a	a
		l	l	l	l
		g	g	g	g
		e	e	e	e
		r	r	r	r
		e	e	e	e
		r	r	r	r
		p	p	p	p
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		t	t	t	t
		r	r	r	r
		i	i	i	i
		t	t	t	t
		a	a	a	a
Conta relacionada à conta	Todas	I	I	I	I
		r	r	r	r
		r	r	r	r
		r	r	r	r
		e	e	e	e
		s	s	s	s
		s	s	s	s
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		r	r	r	r
		i	i	i	i
		t	t	t	t
		a	a	a	a
Receita da conta	Todas	F	I	I	I
		r	r	r	r
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		r	r	r	r
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		s	s	s	s
		g	g	g	g
		t	t	t	t
		i	i	i	i
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		i	i	i	i
		t	t	t	t
		a	a	a	a
		a			

Tipo de registro	Área de assunto	VV iii ess iii ttb iii lll iii cc aa cc ee cc ca ge ec ru ei rp te e	VV iii ss iii ttb iii lll iii cc aa cc ee cc ca ge ec ru ei rp te e
Atividade	Todas	FF rr cc tt ee gg ii cc aa	FF rr cc tt ee gg ii cc aa
Ativo	Todas	FF rr cc tt ee gg ii cc aa aa cc cc rr tt aa ss ss ee	FF rr cc tt ee gg ii cc aa aa cc cc rr tt aa ss ss ee

Tipo de registro	Área de assunto	V	V
		i	i
		s	s
		i	i
		b	b
		i	i
		l	l
		d	d
		a	a
		d	d
		e	e
		t	t
		o	o
		c	c
		a	a
		l	l
		g	g
		e	e
		r	r
		i	i
		n	n
		t	t
		e	e
		r	r
		t	t
		i	i
		p	p
		r	r
		e	e
		c	c
		g	g
		i	i
		e	e
		s	s
		t	t
		r	r
		r	r
		n	n
		c	c
		t	t
		a	a
		c	c
		e	e
		c	c
		c	c
		r	r
		t	t

Tipo de registro	Área de assunto	V i i s i b i i l i d c a a d e e t o c t c a l g e n e r a l e
		a
Atividade da chamada	Todas	F r c t e g i c a a
Campanha	Todas	I r r e s t r i t t a a
Contato	Histórico de equipes do contato	F r c t e g

Tipo de registro	Área de assunto	VV iii ss iii ttb iii lll iii cca aad cce eet oot caa l ge ed ru ei rp te e	V i s i b il i d ca de o a l e r p te e
		iii ccd aaa c cco ccm rr b tta aas sse een a rrv aai s vvi iib ssil iii ttt iia lld iie ccd aaa cce eeq	

Tipo de registro	Área de assunto	V i s s i b i l i d a d e e t o c a l g e n e r a l e	V i s s i b i l i d a d e e t o c a l g e n e r a l e
		u c c a p e e c c u i p e	
	Outras áreas de assunto	F r c t e g i c a	F r c t e g i c a
Interesses do contato	Todas	F r c t e g i	P r o t e g i

Tipo de registro	Área de assunto	V i s s i b i l i d a d e e t o c a l g e n e r a l e
		c c d a a
Receita do contato	Todas	F r r r r c c o t t t e e e g g g i i i c c d a a
Concessionária	Histórico da concessionária	F r r r r c c o t t t e e e g g g i i i c c d a a
	Outras áreas de assunto	I I I r r r r r e e e s s s t t t

Tipo de registro	Área de assunto	V i s i b i l i d a d e e t o c a l g e n e r a l
		r r i i t t a a
Funcionário	Todas	F P r r c c o o t t t t e e e g g g i i i c c d a a
Família	Todas	F P r r r c c o o t t t t e e e g g g i i i c c d a a
MedEd	Todas	F P r r r c c o o t t t t

Tipo de registro	Área de assunto	V	V	V	V
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		i	i	i	i
		b	b	b	b
		i	i	i	i
		l	l	l	l
		i	i	i	i
		d	d	d	d
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		d	d	d	d
		e	e	e	e
		t	t	t	t
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		l	l	l	l
		g	g	g	g
		e	e	e	e
		r	r	r	r
		e	e	e	e
		r	r	r	r
		p	p	p	p
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		e	e	e	e
		c	c	c	c
		i	i	i	i
		c	c	c	c
		d	d	d	d
		a	a	a	a
Oportunidade	Todas	F	F	F	F
		r	r	r	r
		c	c	c	c
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		g	g	g	g
		i	i	i	i
		c	c	c	c
		d	d	d	d
		a	a	a	a
Concorrente da oportunidade	Todas	I	I	I	I
		r	r	r	r
		r	r	r	r
		r	r	r	r
		e	e	e	e
		s	s	s	s
		t	t	t	t
		t	t	t	t
		r	r	r	r
		i	i	i	i
		t	t	t	t
		a	a	a	a
Parceiro da oportunidade	Todas	I	I	I	I
		r	r	r	r

Tipo de registro	Área de assunto	V i i s i b i i l i d c a a c e e t o c t c a l g e o r u e i r p t e
e		r r r e e e s s s t t t r r r i i i t t t a a
Parceiro	Todas	F F P r r r c c o t t t e e e g g g i i i c c d a a a
Carteira	Todas	F F P r r r c c o t t t e e e g g g i i i c c d a a a

Tipo de registro	Área de assunto	VV iii ss iii bb iii ll iii dd cc aa cc ee tt cc aa ll ge ec ru ei rp te e	VV iii ss iii bb iii ll iii dd cc aa cc ee tt cc aa ll ge ec ru ei rp te e
Receita do produto	Todas	FF rr cc tt ee gg ii cc aa c co cm r b ta as se en o rti cp o td ie pr ce g ci	FF rr cc tt ee gg ii cc aa c co cm r b ta as se en o rti cp o td ie pr ce g ci

Tipo de registro	Área de assunto	V i s i b i l i d a d e e t o c a l g e r e p t e	V i s i b i l i d a d e e t o c a l g e r e p t e
		e s t r e o g i a s o t p r o c r t c u a n i c d p a c d r e t p u a r r i a c v a i c s e i b c il	

Tipo de registro	Área de assunto	VV iii ss iii bb iii ll iii dd cc aa cc ee tt cc aa ll ge ec ru ei rp te e	VV iii ss iii bb iii ll iii dd cc aa cc ee tt cc aa ll ge ec ru ei rp te e
		ai sd a rd ee cd eo ig te ar se n ct ee e pc ro cm c ub ta cs e n o ti p o	

Tipo de registro	Área de assunto	Viii	Viii
		ss	ss
		ib	ib
		il	il
		id	id
		ca	ca
		ce	ce
		et	et
		ot	ot
		ca	ca
		ge	ge
		ru	ru
		re	re
		te	te
		e	e
			d
			e
			r
			e
			g
			i
			s
			t
			r
			o
			d
			a
			p
			o
			r
			t
			u
			n
			i
			d
			a
			d
			e
			d
			a
			s
			r

Tipo de registro	Área de assunto	V	V	V	V
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		i	i	i	i
		b	b	b	b
		i	i	i	i
		l	l	l	l
		i	i	i	i
		d	d	d	d
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		d	d	d	d
		e	e	e	e
		t	t	t	t
		o	o	o	o
		c	c	c	c
		a	a	a	a
		l	l	l	l
		g	g	g	g
		e	e	e	e
		r	r	r	r
		e	e	e	e
		r	r	r	r
		t	t	t	t
		e	e	e	e
		e	e	e	e
		c	c	c	c
		e	e	e	e
		i	i	i	i
		t	t	t	t
		a	a	a	a
		s	s	s	s
		d	d	d	d
		e	e	e	e
		p	p	p	p
		r	r	r	r
		o	o	o	o
		d	d	d	d
		u	u	u	u
		t	t	t	t
		o	o	o	o
		p	p	p	p
		a	a	a	a
		r	r	r	r
		a	a	a	a
		v	v	v	v
		i	i	i	i
		s	s	s	s
		i	i	i	i
		b	b	b	b
		i	i	i	i
		l	l	l	l
		i	i	i	i
		d	d	d	d
		a	a	a	a

Tipo de registro	Área de asunto	VV ii ss ii tt tt ii ll ii cc aa cc ee cc tt cc aa ge ec ru ei rp te e	VV ii ss ii tt tt ii ll ii cc aa cc ee cc tt cc aa ge ec ru ei rp te e
			d e d a e q u i p e
Cota	Todas	FF rr cc tt ee gg ii cc aa cc cc rr tt aa ss	PP rr cc tt ee gg ii cc aa cc cc mm rr bb tt aa ss

Tipo de registro	Área de assunto	VV iii ss iii bb iii ll iii dd cc aa cc ee tt oo cc aa ll ge ec ru ei rp te e
		ee na rr v aa i s v v i i b ss il ii i tt d ii a ll d ii e cc d aa o cc g ee e r cc e cn t ge ee rr ee rr tt

Tipo de registro	Área de assunto	V i i s s i b b i i l l i d a d e e t o t a l g e r u e i r p t e	V i i s s i b b i i l l i d a d e e t o t a l g e r u e i r p t e
		e	e
Contato do relacionamento	Todas	I r r r e s s t t r i i t t a a	I r r r e s s t t r i i t t a a
Solicitação de serviço	Todas	F r r c o t t e e g g i i i c c d a a	F r r r c o t t t e e e g g g i i i i c c d d a a

A tabela a seguir detalha a visibilidade dos tipos de registro nas áreas de assunto de relatórios.

Tipo de registro	Área de assunto	Visibilidade do gerente	Visibilidade da equipe
------------------	-----------------	-------------------------	------------------------

Tipo de registro	Área de assunto	Visibilidade do gerente	Visibilidade da equipe
Conta	Contas	Protegida	Protegida
	Contas e concorrentes	Protegida	Protegida
	Contas e parceiros	Protegida	Protegida
	Contas e contas relacionadas	Protegida	Protegida
	Objetos personalizados 1,2,3 e Contas	Protegida	Protegida
	Outras áreas de assunto	Irrestrita	Irrestrita
Concorrente da conta	Todas	Irrestrita	Irrestrita
Parceiro da conta	Todas	Irrestrita	Irrestrita
Conta relacionada à conta	Todas	Irrestrita	Irrestrita
Atividade	Atividades compartilhadas	Protegida com base na visibilidade da equipe	Protegida com base na visibilidade da equipe
	Outras áreas de assunto	Protegida	Protegida
Ativo	Todas	Protegida com base na conta	Protegida com base na conta
Campanha	Todas	Irrestrita	Irrestrita
Contato	Todas	Protegida	Protegida
Objetos de personalização 1-15	Todas	Protegida	Protegida
Concessionária	Todas	Irrestrita	Irrestrita
Funcionário	Todas	Irrestrita	Irrestrita
Família	Todas	Protegida	Protegida
Lead	Todas	Protegida	Protegida

Tipo de registro	Área de assunto	Visibilidade do gerente	Visibilidade da equipe
Oportunidade	Todas	Protegida	Protegida
Concorrente da oportunidade	Todas	Irrestrita	Irrestrita
Parceiro da oportunidade	Todas	Irrestrita	Irrestrita
Receita do produto	Todas	Protegida	Protegida com base no tipo de registro da oportunidade das receitas de produto
Cota	Todas	Protegida com base na visibilidade do gerente	Protegida com base na visibilidade do gerente
Contato do relacionamento	Todas	Irrestrita	Irrestrita
Solicitação de serviço	Todas	Protegida	Protegida
Veículo	Todas	Protegida	Protegida

Observações:

1. A visibilidade do tipo de registro com base em função está ativada em todos os tipos de registro.
2. A visibilidade do Livro no Oracle CRM On Demand Answers está ativada para os seguintes tipos de registro: Conta, Atividade, Ativo (com base na conta), Contato, Família, Lead, Formação médica, Oportunidade, Receita do produto, Solicitação de serviço e Objetos personalizados de 1 a 15. A visibilidade do Livro em áreas de assunto de relatórios mostra registros no livro atual, mas em áreas de assunto analíticas ela mostra os registros contidos nos sublivros também.

Sobre os relatórios pré-criados

O Oracle CRM On Demand oferece alguns relatórios pré-criados. Não é possível editá-los ou excluí-los. Porém, você pode abri-los, editá-los e salvá-los com diferentes nomes. Você pode usá-los para formular a base de um novo relatório personalizado. Esses relatórios ficam na Página inicial de relatórios e são organizados nas seguintes seções:

- Listas rápidas

- Análise do pipeline
- Eficácia de vendas
- Clientes
- Serviço
- Eficácia de marketing
- Controle de uso

Observação: Os relatórios Pré-criados só serão exibidos se a função do usuário tiver o privilégio: Acessar relatórios do Analytics - Exibir análises pré-criadas.

Listas rápidas

A tabela seguir relaciona as informações.

Nome do relatório	Descrição
Oportunidades por conta	Exibe uma lista com todas as suas oportunidades por conta
Oportunidades por estágio de vendas	Exibe uma lista com todas as suas oportunidades por estágio de vendas
Atividades por oportunidade	Crie e avalia uma lista com todas as suas atividades por oportunidades
Contas por representante de vendas	Exibe uma lista com todas as suas contas por representante de vendas
Contatos - Mailing	Exibe e imprime uma lista de correspondência com todos os seus contatos por conta
Lista de funcionários	Exibe uma lista completa dos usuários do Oracle CRM On Demand de sua empresa

Análise do pipeline

A tabela seguir relaciona as informações.

Nome do relatório	Descrição
Análise do pipeline	Analisa o pipeline para identificar as oportunidades e os desafios
Receitas - Análise de oportunidades	Analisa a receita da oportunidade
Análise da qualidade do pipeline	Avalia a qualidade de seus negócios e identifica os mais importantes que podem ser alvo e fechados rapidamente

Nome do relatório	Descrição
Análise do pipeline da equipe	Analisa os negócios por equipe
10 principais oportunidades	Exibe e analisa os dez principais negócios
Análise de histórico do pipeline	Analisa o pipeline com base histórica para avaliar o desempenho atual comparado com as expectativas passadas
Receitas - Análise do histórico esperado do trimestre	Compara a receita esperada histórica com a receita atual do trimestre
Receitas - Análise de oportunidade histórica do trimestre	Compara a oportunidade esperada histórica com a receita atual do trimestre
Receitas - Análise de fechamento do trimestre	Compara a receita de fechamento do último trimestre com a receita atual
Oportunidade vs. Receita esperada vs. Receitas - Fechamento	Oferece noção imediata do desempenho de sua receita trimestral
Estágio de vendas - Análise do histórico	Analisa a atividade do pipeline e outras métricas para o histórico do estágio de vendas

Eficácia de vendas

A tabela seguir relaciona as informações.

Nome do relatório	Descrição
Lista dos melhores desempenhos	Exibe, analisa e identifica seus principais desempenhos nas regiões, setores etc
Vendas - Análise de eficácia por trimestre	Analisa a eficácia de vendas a cada trimestre por subordinado
Vendas - Análise de eficácia da equipe	Analisa a eficácia de vendas por equipe
Análise da atividade da equipe	Analisa a atividade da equipe para aumentar a produtividade da equipe
Análise da taxa de sucesso da equipe	Avalia a eficácia da taxa de sucesso da equipe
Análise do ciclo de vendas médio da equipe	Analisa a eficácia do ciclo de vendas médio da equipe

Clientes

A tabela seguir relaciona as informações.

Nome do relatório	Descrição
Análise do número de oportunidades das contas	Analisa o número total de contas com oportunidades através de dados demográficos diferentes
Análise do número de contas	Analisa o número total de contas através de dados demográficos diferentes
Análise de contatos por oportunidade	Analisa o número de contatos com oportunidades através de vários critérios
Análise de contatos por conta	Analisa o número total de contatos através de critérios de conta
10 principais clientes	Exibe e analisa suas dez principais contas
Análise de contas	Analisa suas contas e clientes
Análise de fechamento de receita por conta	Analisa o fechamento de receita através de dados demográficos da conta

Serviço

A tabela seguir relaciona as informações.

Nome do relatório	Descrição
Análise do serviço	Identifica os problemas-chave de serviço e rastreia as tendências de serviço em sua área.
Lista de relatórios de serviço	Analisa uma lista de solicitações-chave de serviço. Os dados são atualizados diariamente.
Análise de antiguidade de solicitações do serviço atual	Analisa e gerencia o aging de suas solicitações de serviço.
Análise de solicitações de serviço abertas	Avalia e analisa suas solicitações de serviço abertas.
Análise do número de solicitações de serviço	Avalia e analisa o número total de solicitações de serviço.
Análise dos serviços da equipe	Analisa as solicitações de serviço por membro da equipe.

Eficácia de marketing

A tabela seguir relaciona as informações.

Nome do relatório	Descrição
Status da campanha ativa	Analisa as métricas de desempenho de campanhas ativas.

Nome do relatório	Descrição
Resultados da campanha concluída	Cria gráficos e compara métricas de desempenho específicas para campanhas concluídas.
Eficiência da campanha por nome de campanha	Avalia as métricas de desempenho selecionadas para campanhas concluídas.
Eficácia da campanha por tipo de campanha	Avalia as métricas de desempenho selecionadas das campanhas concluídas por tipo de campanha.
Análise de acompanhamento do lead	Analisa as tendências de aging, acompanhamento e status do lead.
Análise de origem do lead	Analisa as tendências de volume de leads por origem.
Análise de origem da oportunidade por data de fechamento	Rastreia as tendências de origem do lead para oportunidades com base na data de fechamento da oportunidade.
Análise de origem da oportunidade por data de criação	Rastreia as tendências de origem do lead para oportunidades com base na data de criação da oportunidade.
Receita projetada	Receita de fechamento futuro estimada. A estimativa se baseia nas métricas de desempenho anteriores.

Controle de uso

Os relatórios de Controle de uso estão disponíveis para os usuários que tenham o privilégio Controle de uso. A tabela seguir relaciona as informações.

Nome do relatório	Descrição
Análise de uso de objeto do aplicativo	Analisa o uso do tipo de registro em seu aplicativo por trimestre do calendário do ano selecionado.
Análise de adoção pelo usuário	Analisa a adoção pelo usuário do seu aplicativo com base nos log-ins do usuário.
Visão geral de instalação e configuração	Exibe um resumo da configuração do aplicativo e detalhes da configuração para a sua empresa.
Conexões de usuários por função	Exibe e analisa as conexões de usuários por função por mês e ano do calendário.
Conexões de usuários por 25 principais usuários	Exibe e analisa as principais conexões de usuários por mês e ano do calendário.
10 principais exibições de página	Exibe e analisa o desempenho das 10 principais exibições de página do aplicativo.
Desempenho do Analytics	Exibe uma análise do desempenho das consultas e

Nome do relatório	Descrição
	dos painéis de relatórios e análises.

Métricas de relatório

As métricas a seguir são exibidas em alguns dos relatórios anteriores:

- **Tamanho médio do negócio.** O tamanho médio do negócio com base na receita de oportunidade, convertida na moeda padrão do usuário.
- **Custo por venda fechada.** O custo dividido pelo número de êxitos.
- **Custo por lead.** O custo dividido pelo número de leads.
- **ROI (Retorno do investimento).** A proporção do Retorno do investimento é calculada usando-se a receita de oportunidade total derivada da campanha (Ganho) e do custo total da campanha (Custo). A fórmula é (Ganho menos Custo) dividido por Custo.
- **Taxa de sucesso da oportunidade.** A porcentagem das oportunidades de sucesso.

Sobre o Calend. fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand Answers

O Oracle CRM On Demand Answers oferece suporte a várias formas de opções de calendário:

- **Trimestre do calendário.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode iniciar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 meses é formado de quatro trimestres de três meses cada um. Cada mês é um mês todo e inicia e termina na mesma data.
- **Modelo 5-4-4.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode iniciar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 meses é formado de quatro trimestres de três meses cada um. O primeiro mês tem 5 semanas e o segundo e o terceiro meses têm 4 semanas.
- **Modelo 4-4-5.** Um tipo de calendário fiscal em que o ano fiscal pode iniciar em qualquer dia e mês. Cada ano fiscal de 12 meses é formado de quatro trimestres de três meses cada um. O primeiro e o segundo meses têm 4 semanas e o terceiro mês tem 5 semanas.
- **Calend. fiscal personalizado.** Um tipo de calendário fiscal com datas de início e término exclusivas para cada ano. Ele também permite que uma empresa controle de modo exclusivo que os anos tenham 53ª semana ou semana bissexta.

A dimensão da data já foi gerada para 20 anos (de 2000 a 2020) para todos os tipos de calendário, exceto para o tipo de calendário fiscal personalizado. Consequentemente, as empresas definidas com trimestre do calendário, tipo de calendário 4-4-5 ou 5-4-4 podem analisar as métricas fiscais com dados dentro desta faixa (de 2000 a 2020). Não é possível analisar os dados pelos períodos do calendário e fiscal, quando acessados ou unidos através das dimensões da data que estão fora desta faixa.

As empresas com calendário fiscal personalizado podem analisar as métricas fiscais por meio da dimensão da data apenas para anos definidos no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, se você definir seu calendário fiscal pelos anos de 2000 a 2010, você poderá analisar as métricas fiscais apenas para esses 11 anos. Se um

registro for criado, iniciado ou interrompido em uma data fora desta faixa, esse registro ainda ficará visível nos relatórios do Oracle CRM On Demand Answers, desde que não seja acessado ou unido através da tabela de dimensões da data.

Você deve ser familiarizar com as considerações a seguir quando sua empresa usar um calendário fiscal personalizado:

- Se sua empresa alterar o tipo de calendário fiscal de padrão ou regular (trimestre do calendário, modelos 4-4-5 e 5-4-4) para um personalizado, a alteração não entrará em vigor imediatamente. Sua empresa deverá solicitar um ETL (Extract, Transform, and Load - Extrair, transformar e carregar) integral para que a alteração seja concluída.
- Se sua empresa alterar o calendário fiscal de padrão ou regular para um personalizado, não será possível analisar as capturas do histórico do pipeline no Oracle CRM On Demand Answers para os anos fiscais que não foram definidos no calendário fiscal personalizado. As capturas do histórico não podem ser alinhadas com a definição do novo calendário.
- Se sua empresa alterar a definição do calendário fiscal personalizado para um ano existente, essa alteração não entrará em vigor até que o ETL integral seja executado.
- A definição do calendário fiscal personalizado das novas empresas, bem como as definições do calendário dos novos anos fiscais de empresas existentes são processadas durante a atualização noturna.
- O campo código do calendário fiscal na dimensão da data pode ser usado para decodificar a definição do calendário fiscal de empresas com calendário padrão ou calendário fiscal regular. Porém, no caso de empresas que usam calendário fiscal personalizado, não será possível garantir que esse código seja consistente e, portanto, não poderá ser decodificado de modo seguro.
- As empresas que optarem por usar um calendário fiscal personalizado devem informar as definições desse calendário, iniciando pelo primeiro ano disponível e continuando de modo sequencial sem intervalo nas definições do ano fiscal. Se desejar, será possível configurar as definições de calendário para os primeiros anos, mas solicite um ETL integral.

Gerenciando relatórios

Para gerenciar relatórios, execute as seguintes tarefas:

- [Configurando pastas de relatórios](#) (na página 811)
- [Configurando a visibilidade do usuário para pastas de relatórios compartilhadas](#) (na página 813)
- [Examinando dados do relatório](#) (na página 815)
- [Imprimindo relatórios](#) (na página 815)
- [Executando relatórios](#) (na página 816)
- [Fazendo download de relatórios](#) (na página 818)
- [Excluindo relatórios](#) (na página 820)
- [Renomeando relatórios](#) (na página 820)
- [Copiando e movendo relatórios](#) (na página 821)

Se a sua função incluir o privilégio Gerenciar relatórios personalizados, poderá executar estes procedimentos adicionais:

- [Conceitos básicos de respostas \(relatórios personalizados\)](#) (na página 822)
- [Tornando públicos os relatórios personalizados](#) (na página 1063)

Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter as informações relacionadas:

- [Relatórios](#) (na página 775)

Configurando pastas de relatórios

É possível configurar pastas de relatórios e limitar a visibilidade que os usuários têm dessas pastas. Depois disso, apenas os usuários aos quais foi concedida visibilidade de certas páginas poderão exibi-las na Página inicial de relatórios.

A configuração de pastas de relatórios consiste nas seguintes etapas gerais:

- 1 Criar pastas e subpastas (no Oracle CRM On Demand Answers).
- 2 Atribuir a visibilidade de usuário às pastas (nas páginas de administração do Oracle CRM On Demand).
Para obter mais informações sobre como configurar a visibilidade do usuário, consulte [Configurando a visibilidade do usuário para pastas de relatórios compartilhadas](#) (na página 813)
- 3 Preencher pastas com relatórios (no Oracle CRM On Demand Answers).

Observação: para executar este procedimento, sua função do usuário deve incluir o privilégio Gerenciar relatórios personalizados.

Para criar uma pasta de relatórios

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises para abrir o Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Gerenciar análises.
- 4 Na janela Gerenciar análises, selecione uma destas opções:
 - Minhas pastas. Esta opção armazena a nova pasta no seu diretório de pasta privado.
 - Pastas compartilhadas. Esta opção armazena a nova pasta na pasta compartilhada por toda a empresa.
- 5 Se você deseja criar a pasta como uma subpasta de outra pasta, abra a pasta principal.

6 Clique em Criar nova pasta.

7 Insira o nome da pasta e a descrição.

OBSERVAÇÃO: os nomes de pastas de relatórios estão restritos a 255 caracteres ou menos. A visibilidade não pode ser configurada para pastas de relatórios compartilhadas com nomes mais longos que 255 caracteres.

8 Clique em Criar pasta.

Quando uma pasta é criada, ela se torna visível na Página inicial de relatórios. Todos os usuários que possuem acesso à pasta Análises personalizadas compartilhadas podem ver as Pastas compartilhadas por toda a empresa criadas recentemente. Se necessário, a visibilidade da pasta compartilhada poderá ser restrita vinculando funções de usuário a elas. Caso nenhuma função do usuário esteja vinculada à pasta, a visibilidade permanecerá como pública.

Caso uma nova pasta seja criada em Minhas pastas, ela se tornará visível na pasta Minhas análises, que está disponível na guia Relatórios do Oracle CRM On Demand. Essa pasta contém apenas relatórios privados. Os outros usuários não poderão vê-los.

Para obter mais informações, consulte [Configurando a visibilidade do usuário para pastas de relatórios compartilhadas](#). (consulte "[Configurando a visibilidade do usuário para pastas de relatórios compartilhadas](#)" na página 813)

Para renomear uma pasta

- 1** Na janela Gerenciar análises, na linha da pasta, clique em Renomear.
- 2** Insira o novo nome.
- 3** (Recomendável) Selecione Preservar referências ao nome antigo deste item.
- 4** Clique em Atualizar.

Para excluir uma pasta

- Na janela Gerenciar análises, na linha da pasta, clique em Excluir e confirme a sua ação.

Para preencher uma pasta de relatório com relatórios

- Execute um destes procedimentos:
 - Crie o relatório e, em seguida, salve-o na pasta.
 - Copie ou mova um relatório salvo existente de uma pasta para outra.

Para obter mais informações sobre como copiar e mover relatórios, consulte [Copiando e movendo relatórios](#) (na página 821).

Configurando a visibilidade do usuário para pastas de relatórios compartilhadas

Por padrão, todas as funções do usuário têm visibilidade em cada pasta compartilhada. Você pode substituir esse padrão vinculando manualmente funções específicas a pastas individuais. No entanto, se você vincular manualmente uma função de usuário a uma pasta, o Oracle CRM On Demand revogará automaticamente a visibilidade para todas as outras funções de usuário (exceto a função Administrador) dessa pasta. Será necessário continuar vinculando manualmente cada função que deve ter visibilidade.

Se você vincular uma função a uma pasta com subpastas, a função também será vinculada a todas as subpastas. Para alterar isso, navegue para as subpastas e faça as alterações necessárias.

A função de Administrador possui visibilidade para todas as pastas em todos os momentos. Consequentemente, a função de Administrador não pode ser manualmente vinculada ou removida de uma pasta. Qualquer função personalizada criada copiando a função de Administrador herda essa mesma visibilidade para todas as pastas em todos os momentos, independentemente da função ser vinculada manualmente ou não às pastas.

Antes de começar. Para executar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar conteúdo.

Para configurar a visibilidade de usuário para uma pasta de relatório compartilhada

- 1 No canto superior direito de qualquer página no Oracle CRM On Demand (não no Oracle CRM On Demand Answers), clique no link global Admin.
- 2 Em Administração - Página inicial, na seção Gerenciamento de conteúdo, clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na página Gerenciamento de conteúdo, na seção Pastas de relatórios, clique no link Análises personalizadas compartilhadas.

A página Lista de pastas exibe todas as subpastas da pasta pai Análises personalizadas compartilhadas.

OBSERVAÇÃO: Todos os usuários possuem visibilidade para a pasta raiz Análises personalizadas compartilhadas.

- 4 Selecione uma pasta da seguinte forma:
 - Se a pasta na qual você quiser configurar a visibilidade for uma pasta de nível superior, clique no nome da pasta.
 - Se a pasta na qual você quiser configurar a visibilidade for uma subpasta, clique no link Subpastas da pasta principal até chegar à pasta apropriada e clique no nome da pasta.
- 5 Para dar visibilidade à pasta para determinadas funções:
 - a Na página Detalhes da pasta, clique em Adicionar funções.
 - b Clique no ícone Pesquisa próximo a cada campo para vincular as funções de usuário.
 - c Clique em Salvar.

- 6 Para remover uma função à qual já tenha sido atribuída visibilidade da pasta:
 - a Na página Detalhes da pasta, no menu de nível do registro da função, selecione Remover.
 - b Confirme que você deseja remover a função da pasta.
- 7 Para remover uma função do usuário da visibilidade para uma pasta de relatório, clique em Remover.
- 8 Clique em Salvar.

DICA: ao definir a visibilidade para uma subpasta, você pode clicar no nome da pasta no campo Pasta principal para retornar à página Detalhes da pasta relativa à pasta principal.

Compartilhando relatórios particulares

A visibilidade para a pasta de relatórios particulares do usuário Minhas análises está restrita apenas ao usuário da sessão do Oracle CRM On Demand. A pasta Minhas análises contém relatórios criados pelo usuário e posteriormente armazenados como particulares. Os usuários que possuem o privilégio Gerenciar relatórios personalizados pode compartilhar os Relatórios particulares com outros salvando-os na Pasta compartilhada por toda a empresa.

Para compartilhar um relatório particular

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises para abrir o Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Abrir análise.
- 4 Na caixa de diálogo Abrir análise, navegue até a análise, selecione-a e clique em OK.
- 5 Na página Criar e exibir análise, clique em Salvar.
- 6 Na caixa de diálogo Salvar análise, selecione uma pasta de destino (como Pasta compartilhada por toda a empresa) dentro da pasta Pastas compartilhadas e clique em OK.

Sobre o compartilhamento e ocultação de relatórios pré-criados

Relatórios pré-criados são compartilhados com todos os usuários da empresa.

O privilégio Acessar relatórios do Analytics -Exibir análises pré-criadas controla se as análises pré-criadas compartilhadas são exibidas ou não para os usuário de funções específicas. Se Acessar relatórios do Analytics -Exibir análises pré-criadas estiver habilitado para uma função do usuário, todas as análises pré-criadas compartilhadas serão exibidas em suas guias Relatórios. Se o privilégio não estiver habilitado para a função do usuário, então todas as análises pré-criadas estarão ocultas.

Para ocultar relatórios pré-criados compartilhados específicos e exibir outros, desmarque o privilégio Acessar relatórios do Analytics -Exibir análises pré-criadas. Isso oculta todos os relatórios pré-criados compartilhados. Para compartilhar relatórios pré-criados específicos, acesse oOracle CRM On Demand Answers, abra o relatório

que deseja compartilhar e salve-o em uma pasta compartilhada dentro da Pasta compartilhada por toda a empresa. Configure a visibilidade da pasta compartilhada conforme o necessário.

OBSERVAÇÃO: O privilégio *Acessar relatórios do Analytics -Exibir análises pré-criadas* determina se você tem ou não acesso aos relatórios pré-criados. Se você não tiver esse privilégio ativado, independentemente de onde acessar os relatórios, como a guia *Relatórios*, *Página inicial*, *painel*, *applet Web* ou *guia Web*, os relatórios não serão exibidos e você poderá receber uma mensagem de erro.

Examinando dados do relatório

Os dados do relatório são exibidos em listas, tabelas ou gráficos. Em muitos relatórios, você pode selecionar categorias diferentes para reorganizar os mesmos dados em uma perspectiva diferente. Por exemplo, você pode exibir suas contas agrupadas primeiramente por região e depois alterar a seleção para exibir os mesmos dados agrupados por setor.

Em listas e tabelas, os valores nulos aparecem como campos vazios, exceto:

- Campos de ID, como ID da conta, ID do contato etc., nos quais eles aparecem como números negativos.
- Campos de nome de tipo de registro, como Nome da conta, Nome completo do contato, Nome do objeto personalizado 1 etc., nos quais eles aparecem como *Não especificado*

Em gráficos e tabelas, você pode também fazer drill-down de cada segmento para ver os registros que o compreendem.

Para comparar números relativos e absolutos, vários relatórios de tabela mostram também uma tabela de métricas de dados suportadas.

Para alterar a perspectiva do relatório

- Na lista suspensa, selecione outra categoria para reorganizar os mesmos dados em uma perspectiva diferente.

Para exibir os registros que incluem um segmento da tabela ou gráfico

- Na tabela, clique em um segmento do gráfico de setores ou do gráfico de barras.

É exibida uma lista de oportunidades, contas ou solicitações de serviço subjacentes que contribuem nesse segmento.

Imprimindo relatórios

Você pode imprimir um relatório na Página inicial de relatórios ou, se sua função incluir o privilégio *Gerenciar relatórios personalizados*, poderá imprimi-lo no Oracle CRM On Demand Answers.

DICA: a impressão em modo paisagem otimiza a aparência de um relatório.

Para imprimir um relatório na Página inicial de relatórios

- 1** No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.
- 2** Na Página inicial de relatórios, clique no link do relatório que você deseja imprimir:
 - Para imprimir um relatório pré-criado, clique no link do relatório na Página inicial de relatórios.
 - Para imprimir um relatório personalizado, faça o drill-down na pasta Minhas análises ou na pasta Análises Compartilhadas e clique no link do relatório personalizado.
- 3** Role para a parte inferior da página de relatório, clique em Versão para impressão e selecione HTML ou PDF, dependendo do formato que você deseja.

O relatório é aberto em uma janela separada.
- 4** Na janela do relatório, no menu do navegador, selecione Arquivo e Imprimir.
- 5** Na janela de impressão, selecione suas preferências e imprima o relatório.
- 6** Feche a janela do relatório.

Para imprimir um relatório no Oracle CRM On Demand Answers

- 1** No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.
- 2** Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises para abrir o Oracle CRM On Demand Answers.
- 3** Na página Oracle CRM On Demand Answers, clique em Abrir análise.
- 4** Na caixa de diálogo Abrir análise, localize e selecione a análise que deseja imprimir e clique em OK.
- 5** Na página Criar e exibir análise, na barra de título, clique em Visualizar análise.
- 6** Vá para a parte inferior do relatório e clique em Versão para impressão e selecione HTML ou PDF.

O relatório é aberto em uma janela separada.
- 7** Na janela do relatório, no menu do navegador, selecione Arquivo e Imprimir.
- 8** Na janela de impressão, selecione suas preferências e imprima o relatório.
- 9** Feche a janela do relatório.

Executando relatórios

Embora você possa exibir relatórios em diversas páginas do aplicativo, a Página inicial de relatórios fornece um único ponto de acesso a todos os relatórios pré-criados e relatórios personalizados públicos.

Para executar um relatório

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.

A Página inicial de relatórios agrupa os relatórios nas seguintes categorias:

Categoria	Descrição
Relatórios e análises personalizados	Todos os relatórios personalizados são criados pelos usuários da sua empresa. Os relatórios liberados para alguns ou para todos os funcionários são Análises personalizadas compartilhadas, enquanto os relatórios particulares são Minhas análises. Somente usuários com funções que incluem o privilégio Gerenciar relatórios personalizados podem criar relatórios personalizados usando o link Gerir análises.
Listas rápidas	Relatórios usados para gerar relatórios de lista padrão, em vez de análises interativas ou gráficas.
Análise do pipeline	Relatórios que ajudam a avaliar a eficácia de vendas e da equipe da empresa.
Eficácia de vendas	Relatórios que ajudam a avaliar o desempenho e as tendências atuais e históricos do pipeline da empresa.
Clientes	Relatórios que ajudam a avaliar a qualidade e a demografia de suas contas e contatos.
Serviço	Relatórios para avaliar a eficiência da sua organização de serviços.
Comunicações	Relatórios que ajudam a avaliar estatísticas relativas ao uso do seu Oracle Contact On Demand, com base em cada grupo de trabalho e projeto. A seção Comunicações será exibida se sua função de usuário tiver privilégio para visualizar esse painel.
Eficácia de marketing	Relatórios que ajudam a avaliar a eficácia das atividades de gerenciamento de campanha e de lead.

- 2 Na Página inicial de relatórios, clique no link do relatório pré-criado que deseja executar, ou faça drill-down de uma pasta para clicar no link de um relatório personalizado que deseja executar.

As informações do relatório são exibidas na página Relatórios.

- 3 Dependendo do relatório específico, você poderá realizar as seguintes ações na página Relatórios:
 - Para mostrar dados de uma perspectiva diferente, selecione outras opções nas listas suspensas.
 - Para verificar os totais exatos de um segmento em uma tabela ou gráfico, coloque o ponteiro sobre o segmento.
 - Para verificar os registros pertencentes a um segmento, clique no segmento. A lista de registros é exibida com seus dados específicos.
 - Para filtrar em um nível de relatório, selecione uma opção na lista suspensa Nível de relatório:

Nível de relatório	Descrição
(Todas as opções)	Um relatório executado nos dados de propriedade de qualquer usuário de quem o usuário da sessão tenha visibilidade no Oracle CRM On Demand Answers.
0	Relatório executado nos dados de propriedade apenas do usuário da sessão.
1	Relatório executado nos dados de propriedade dos usuários que estiverem um nível abaixo do usuário da sessão na hierarquia organizacional, e em todos os níveis acima do nível selecionado.
2	Relatório executado nos dados de propriedade dos usuários que estiverem dois níveis abaixo do usuário da sessão na hierarquia organizacional, e em todos os níveis acima do nível selecionado.

- Para fazer download do relatório, vá para a parte inferior da página do relatório, clique em Download, selecione a opção que deseja e siga as instruções na tela para fazer download do relatório.
- Para atualizar o relatório com dados atuais, em tempo real (disponíveis para a maioria dos relatórios, mas não para todos), clique no botão Atualizar localizado na parte inferior da página.
- Para imprimir o relatório, clique no link Versão para impressão localizado na parte inferior da página.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Relatórios](#) (na página 775)
- [Examinando dados do relatório](#) (na página 815)

Fazendo download de relatórios

Você pode fazer download de um relatório na Página inicial de relatórios ou, se sua função incluir o privilégio Gerenciar relatórios personalizados, poderá fazê-lo no Oracle CRM On Demand Answers.

Para fazer download de um relatório na Página inicial de relatórios

- 1 Clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, clique no link para o relatório do qual você deseja fazer o download:
- 3 Vá para a parte inferior da página de relatório, clique no link Download e selecione uma das seguintes opções na lista suspensa:
 - Download para Microsoft Excel (para Excel 2002 ou mais recente)
 - Download para Excel 2000

OBSERVAÇÃO: o download de gráficos para Excel 2000 não é suportado; somente dados podem ser transferidos por download.

- Download de dados (.csv)
- Download de dados (.txt)
- Download de página da Web (MHTML)

- 4 Siga as instruções da tela para fazer download do relatório.
- 5 Clique em Voltar para Página inicial de relatórios para retornar à Página inicial de relatórios.

Para fazer download de um relatório no Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, clique em Gerir análises na seção Relatórios e análises personalizados.
O Oracle CRM On Demand Answers é exibido em uma página separada, independentemente de outras páginas do Oracle CRM On Demand.
- 3 Clique em Abrir análise na seção Abrir análise existente.
- 4 Na caixa de diálogo Abrir análise, localize e selecione a análise da qual deseja fazer download e clique em OK.
- 5 Na página Criar e exibir análise, na barra de título, clique em Visualizar análise.
- 6 Vá para a parte inferior do relatório, clique no link Download e selecione uma das seguintes opções:
 - Download para Microsoft Excel (para Excel 2002 ou mais recente)
 - Download para Excel (2000)
 - Download de dados (.csv)
 - Download de dados (.txt)
 - Download de página da Web (MHTML)
- 7 Siga as instruções da tela para fazer download do relatório.
- 8 Clique em Fechar janela, no canto superior direito do relatório, para retornar à página do Oracle CRM On Demand Answers.
- 9 Clique em Fechar janela na página do Oracle CRM On Demand Answers para retornar à Página inicial de relatórios.

Importando o relatório descarregado

No Excel, selecione Arquivo e Abrir para importar o relatório descarregado. Se os dados forem exibidos em uma única coluna, selecione essa coluna e escolha Dados e, em seguida, Texto para colunas. Em algumas

versões do Excel, você pode clicar duas vezes no ícone do arquivo descarregado, no Windows Explorer, para importar o relatório. Para obter mais informações sobre compatibilidade com sua versão do Excel, entre em contato com sua equipe interna de suporte de TI.

Excluindo relatórios

Você pode excluir os relatórios criados. Você não pode excluir relatórios criados por outros usuários.

Para excluir relatórios que você criou

- 1 Clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises.
- 3 Na página do Oracle CRM On Demand Answers, na seção Gerenciar análises, clique no botão Gerenciar análises.
- 4 Na janela Gerenciar análises, selecione a pasta com o relatório.
- 5 Na linha do relatório, clique em Excluir e confirme a exclusão selecionando Sim.
- 6 Clique em Conceitos básicos no início da página para voltar à página Conceitos básicos de respostas.

Renomeando relatórios

É possível renomear os relatórios criados. Você só pode renomear os relatórios que você criou, não os criados por outros usuários.

Para renomear os relatórios que você criou

- 1 Clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises.
- 3 Na página do Oracle CRM On Demand Answers, na seção Gerenciar análises, clique no botão Gerenciar análises.
- 4 Na janela Gerenciar análises, selecione a pasta com o relatório que você deseja renomear.
- 5 Na linha do relatório, clique em Renomear.
- 6 Atualize o campo Nome.
- 7 Se necessário, atualize o campo Descrição (até 2.000 caracteres).

Se seu relatório for público, o texto dos campos Nome e Descrição será exibido na Página inicial de relatórios do funcionário, exatamente como informado.

- 8 Clique em Atualizar.
- 9 Clique em Conceitos básicos no início da página para voltar à página Conceitos básicos de respostas.

Copiando e movendo relatórios

Você pode copiar um relatório de uma pasta para outra de duas formas:

- Abrindo o relatório na página Criar e exibir análise no Oracle CRM On Demand Answers e salvando-o em outra pasta.

OBSERVAÇÃO: use este método quando você quiser copiar um relatório de Minha pasta para uma pasta compartilhada.

- Usando o recurso Copiar/Mover da janela Gerenciar análises no Oracle CRM On Demand Answers.

OBSERVAÇÃO: não use este método para copiar um relatório de Minha pasta para uma pasta compartilhada.

Você também pode usar o recurso Copiar/Mover da janela Gerenciar análises no Oracle CRM On Demand Answers para mover um relatório de uma pasta para outra.

O procedimento a seguir descreve como copiar um relatório de Minha pasta para uma pasta compartilhada.

Para copiar um relatório de Minha pasta para uma pasta compartilhada

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises para abrir o Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Abrir análise.
- 4 Na caixa de diálogo Abrir análise, navegue até o relatório que você deseja compartilhar, selecione-o e clique em OK.
- 5 Na página Criar e exibir análise, clique em Salvar.
- 6 Na caixa de diálogo Salvar análise, navegue até a pasta para a qual você deseja copiar ou mover o relatório.
- 7 Clique em OK.

O procedimento a seguir descreve como copiar ou mover um relatório de uma pasta para outra.

Para copiar ou mover um relatório de uma pasta para outra usando a janela Gerenciar análises

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises para abrir o Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Gerenciar análises.
- 4 Na janela Gerenciar análises, na linha da pasta, clique em Copiar/Mover.
- 5 No diretório do relatório, selecione a pasta para a qual você deseja copiar ou mover o relatório.
- 6 Clique em Copiar ou Mover.

Conceitos básicos de respostas (relatórios personalizados)

OBSERVAÇÃO: para criar relatórios personalizados, sua função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar relatórios personalizados ou Gerenciar relatórios pessoais.

A página Conceitos básicos de respostas contém links para as seguintes ações:

- **Abrir análise existente.** Clique neste link para abrir uma análise existente armazenada em sua pasta particular ou na pasta compartilhada. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando relatórios](#) (na página 810).
- **Gerenciar análises.** Clique neste link para excluir ou renomear uma análise existente. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando relatórios](#) (na página 810).
- **Criar nova análise.** Esta seção contém links para áreas de assunto que formam a base de um relatório personalizado.

Criando uma nova análise (relatório personalizado)

A seção Criar nova análise contém duas listagens de áreas de assunto que podem ser usadas no relatório: as áreas de assunto de Análise e de Relatório. A maioria dos relatórios usa dados de uma única área de assunto. É possível criar um relatório usando dados de duas áreas de assunto, mas essa é uma tarefa avançada.

Cada área de assunto contém campos de dados (organizados em dimensões) e métricas relacionadas.

As áreas de assunto de Análise usam dados que são compilados à noite. Essas áreas geralmente contêm dados históricos ou de tendência, ou contêm cálculos mais complexos que os das áreas de assunto de Relatório. Os relatórios criados nas áreas de assunto de Análise exibem a data e hora da última atualização na parte inferior da página. Se essa for a primeira vez que você se conecta, as análises históricas não exibirão dados durante o período inicial de 24 horas.

As áreas de assunto de Relatório fornecem análises em tempo real. Os dados contidos nesses relatórios podem mudar durante o dia de trabalho. Os relatórios criados nas áreas de assunto de Relatório contêm o botão Atualizar, para que você atualize-os em tempo real. Para obter mais informações sobre áreas de

assunto, consulte [Sobre áreas de assunto em relatórios](#) (consulte "[Sobre as áreas de assuntos nos relatórios](#)" na página 827).

Antes de começar. Proceda da seguinte maneira:

- Verifique se os dados que deseja incluir não estão disponíveis em um relatório pré-criado.
- Familiarize-se com as limitações de relatórios e objetos de relatório. Para obter mais informações, consulte [Sobre limitações em relatórios](#) (consulte "[Sobre as limitações dos relatórios](#)" na página 824).
- Examine as informações sobre relatórios personalizados. Se você tiver adicionado novos campos, poderá usar esses campos personalizados no relatório. Se tiver alterado os nomes de exibição dos campos, os novos nomes serão usados nos relatórios. No entanto, se você renomear tipos de registro, por exemplo, Contas, os novos nomes não serão refletidos nos relatórios.

OBSERVAÇÃO: se você tiver selecionado a opção de adicionar novos valores da lista de opções ao importar dados, esses novos valores não serão exibidos nos relatórios durante 24 horas. Portanto, não será possível usar os novos valores da lista de opções como filtros durante esse período.

Para criar um relatório personalizado, clique em uma das áreas de assunto de Análise ou de Relatório. O Oracle CRM On Demand Answers o orientará no processo de configuração do relatório personalizado e de execução de uma análise dinâmica. Esse processo consiste nestas etapas gerais:

1 Etapa 1: Definir critérios (na página 978)

Configure colunas e filtros. Adicione filtros para determinar os dados que serão incluídos (opcional, mas recomendável). Os filtros restringem os dados de exibição, reduzindo o tamanho do conjunto de dados e evitando problemas de desempenho.

2 Etapa 2: Criar layouts (na página 1007)

Adicione gráficos ou tabelas (opcional) para incluir representações gráficas ou alternativas de dados.

3 Etapa 3: Definir prompts (opcional) (na página 1057)

Adicione prompts que permitem que os usuários especifiquem valores de filtro ao executar o relatório.

4 Etapa 4: Revisar relatórios (na página 1062)

Verifique os resultados do relatório antes de salvá-lo.

Para criar um relatório personalizado

- 1** Clique na guia Relatórios na parte superior da página.
- 2** Na Página inicial de relatórios, clique no link Gerir análises na seção Relatórios e análises personalizados.
O Oracle CRM On Demand Answers é exibido em uma página separada, independentemente de outras páginas do Oracle CRM On Demand.
- 3** Clique em uma área de assunto de Análise ou de Relatório.

Sobre as limitações dos relatórios

As limitações dos relatórios são listadas nas seções a seguir.

Relatório de objetos de personalização

O Oracle CRM On Demand Answers oferece suporte abrangente aos objetos personalizados do relatório. Você pode reportar Objetos personalizados 1, 2 e 3 e seu relacionamento muitos-para-muitos com contas, contatos, oportunidades e solicitações de serviço por meio das áreas de assunto especialmente dedicadas. Use a área de assunto dos Objetos personalizados avançados para reportar o relacionamento entre os Objetos personalizados 4-15 e outros objetos pré-criados, incluindo os Objetos personalizados 1, 2 e 3. Porém, o relatório de objetos personalizados é suportado no momento apenas por áreas de assunto em tempo real. Não está disponível em áreas de assunto histórico.

Limites do texto de descrição

Os campos Texto de descrição limitam quanto o texto pode ser impresso em um relatório:

- Se o conjunto de caracteres usar caracteres de byte único, os primeiros 2.000 caracteres serão exibidos se o tamanho total do byte for menor que 4.000.
- Se o conjunto de caracteres usar caracteres de vários bytes, os primeiros 1.000 caracteres serão exibidos se o tamanho total do byte for maior que 2.000.

Número máximo de linhas

O número máximo de registros que pode ser exibido como a seguir:

- **Exibição da tabela.** Para esta visualização, o número máximo de registros que podem aparecer é 10.000. Esse valor também controla o número possível de linhas para download. No entanto, ele suporta até 65.000 linhas para o download de arquivos CSV ou arquivos de texto.
- **Visualização de tabela dinâmica.** No caso desta exibição, o número máximo de registros que pode ser exibido é 20.000 e o número máximo de células preenchidas (linhas multiplicadas por colunas) é 200.000. As colunas excluídas e ocultas não são consideradas neste limite.
- **Listas suspensas.** O número máximo de valores que pode ser exibido nas listas suspensas é 1.000. Esse número inclui as listas suspensas nas condições do filtro e nos prompts do painel e do relatório.

Limite de tempo para execução da consulta

O Oracle CRM On Demand Answers fornece o desempenho ideal para consultas e relatórios enquanto equilibra o desempenho do Oracle CRM On Demand. Para minimizar o efeito negativo de consultas demoradas ou de consultas rápidas sobre o desempenho geral do Oracle CRM On Demand Answers, um tempo limite foi ativado para relatórios de histórico e em tempo real. As consultas que excedem o tempo limite geram uma mensagem de erro de tempo limite. Para obter informações sobre limites de interrupção específicos aplicáveis à instância de Oracle CRM On Demand, entre em contato com o Atendimento ao cliente. Para todas as instâncias, o tempo de consulta máximo não pode exceder 10 minutos para áreas de assunto de Relatório (em tempo real) e 180 minutos para áreas de assunto do Analytics (histórico). Para obter informações sobre como otimizar o tempo de execução da consulta, consulte [Sobre o desempenho do relatório](#) (na página 1107) e [Otimizando o desempenho](#) (na página 1108).

Listas de opções com várias seleções

Os valores da lista de opções com várias seleções (MSPs) não são suportados em áreas de assunto de relatório em tempo real. Eles são suportados em áreas de assunto histórico para as seguintes áreas de assunto:

- Conta
- Atividade
- Contato
- Concessionária
- Lead
- Oportunidade
- Solicitação de serviço

Prompt do filtro da coluna em análises combinadas

Os prompts do filtro da coluna oferecem filtragem geral de uma coluna em uma solicitação. Porém, o prompt do filtro desta coluna não fica disponível em solicitações de análise combinada.

Visibilidade do livro

Quando um livro é selecionado do Seletor de livro em uma área de assunto histórico, ele mostra os registros incluídos no livro e seus sublivros. Não é possível excluir os registros contidos em sublivros de áreas de assunto histórico. Considerando as áreas de assunto de relatório em tempo real, ele mostra apenas os registros associados ao livro atual, não aos associados aos sublivros.

Taxas de câmbio

Se sua empresa tiver mais de uma moeda ativa, o administrador da empresa deverá configurar taxas de câmbio para cada moeda. As alterações feitas nas taxas de câmbio serão exibidas nos relatórios depois da atualização noturna dos dados do Analytics. Uma única taxa de câmbio é determinada para cada mês e todas as transações no mês usam essa taxa.

Alguns tipos de registro têm vários campos de data. Apenas um campo Data é usado para determinar a taxa de câmbio do mês. No caso de conversões de moeda do ativo, o campo Data de compra determina o mês que será usado. No caso de uma oportunidade, será usada a Data de fechamento da oportunidade mais próxima da Data efetiva da taxa de câmbio.

Definições de localização

Se você alterar o idioma padrão, os elementos do relatório serão exibidos no idioma recém-selecionado. Porém, os dados dos relatórios ou dos painéis dependem do idioma padrão da sua empresa, independente do idioma selecionado.

Suporte de data

O Oracle CRM On Demand Answers suporta análise de métricas de data por meio da dimensão da data para 20 anos (de 2000 a 2020) para empresas que usam o trimestre do calendário ou o padrão, os modelos do calendário fiscal. No caso de empresas que usam o calendário fiscal personalizado, o Oracle CRM On Demand Answers pode oferecer suporte à análise de métricas de data só para os anos definidos no Oracle CRM On Demand. Mesmo que um registro seja criado fora deste período, será possível exibi-lo, desde que ele não seja analisado através da dimensão da data.

As dimensões de data são configuradas de maneira diferente em áreas de assunto analíticas (históricas) do que em áreas de assunto de relatório (em tempo real). Em áreas de assunto analíticas, como só existe uma dimensão de data (padrão ou canônica) e talvez haja um ou mais conjuntos de métricas que usam datas diferentes, essas métricas podem ser informadas por qualquer data dentro do intervalo desejado. Em áreas de assunto de relatório, como existem uma ou várias dimensões de data (simuladas) e apenas um conjunto de métricas, essas métricas podem ser analisadas usando-se dimensões de data diferentes.

Por exemplo, considere a área de assunto analítica Histórico da oportunidade, que contém uma dimensão de data (Data de fechamento) e dois conjuntos de métricas. O conjunto padrão de métricas, Métricas da oportunidade, se baseia na Data de fechamento, mas também existe outro conjunto de métricas, Métricas da oportunidade por data de abertura, para permitir a análise das oportunidades por uma data de abertura. No entanto, a área de assunto Relatório de oportunidades contém duas dimensões de data: Data de abertura e Data de fechamento, e um conjunto de métricas (Métricas da oportunidade). A vantagem de usar a dimensão de data da área de assunto analítica é que ela sempre permite a análise de várias métricas relacionadas a todo o período usando qualquer data dentro do intervalo desejado em um único relatório.

A tabela a seguir resume a configuração das dimensões de data entre as áreas de assunto analíticas e de relatório.

Característica	Área de assunto da análise	Áreas de assunto de relatório
Dimensões de data	Uma	Uma ou várias
Conjuntos de métricas	Uma ou várias	Uma

Suporte de hora

Para que todos que usam o relatório possam exibir dados consistentes, as datas e as horas mostradas em relatórios são exibidas no fuso horário da empresa. Será possível exibir datas e horas no fuso horário do usuário (apenas para áreas de assunto Relatório) se o administrador da empresa tiver ativado o campo Suporte ao fuso horário do usuário para áreas de assuntos de relatório e esse campo for selecionado no perfil do usuário. A alteração dessa configuração só afeta relatórios exibidos por você, e não relatórios exibidos por outros usuários. Durante o compartilhamento de relatórios, as informações de data e hora exibidas podem ser diferentes em relação às informações vistas por outras pessoas.

Cotas de usuário

As cotas de usuário estão disponíveis para o relatório nas seguintes áreas de assunto: Atividades, Atividades - Histórico, Oportunidade, Histórico da oportunidade, Produtos-oportunidade e Histórico de produtos-oportunidades. Você deve se familiarizar com as considerações a seguir ao reportar as cotas de usuário:

- As cotas de usuário estão relacionadas a definições de calendário fiscal. Se o ano do calendário fiscal usar 12 períodos começando sempre em 1º de julho, ele fará o mesmo com as cotas de usuário. Em relatórios, o ano de cota do usuário é determinado pelo período final no ano fiscal. Por exemplo, se o ano fiscal terminar em 30 de junho de 2012, o ano de cota do usuário 2011 será de 1º de julho de 2010 a 30 de junho de 2011.
- Se sua empresa alterar a definição do calendário fiscal, você deverá excluir e recriar as cotas de usuários se a consolidação dos valores da conta anual e trimestral para usuários tiver que corresponder às cotas do Oracle Contact On Demand e do Oracle CRM On Demand Answers. Entretanto, a relação de cota de usuário com o ano fiscal no Oracle CRM On Demand Answers ainda terá como base o ano em que o último período do ano fiscal termina.
- As cotas de usuário são definidas para nome da cota, data (mês ou maior) e usuário. Elas não são definidas no nível da oportunidade. Se você tentar reportar as métricas da cota e as métricas da oportunidade com o campo dimensão da oportunidade, será possível encontrar erros de ODBC. Você também poderá encontrar erros de ODBC quando a cota de usuário for reportada no nível do objeto da dimensão menor que o nível definido ou o nível disponível. Por exemplo, as cotas de usuário são definidas no nível do mês. Se tentar gerar um relatório no nível de dados, você poderá encontrar um erro ODBC.
- As métricas da cota de usuário sempre serão geradas com a Visibilidade do gerente, independente da visibilidade do usuário. Consequentemente, não será possível aos usuários que não sejam administradores da empresa, reportarem as cotas de usuário junto com as métricas da oportunidade quando sua visibilidade estiver definida como Visibilidade da equipe.
- Você pode presenciar erros de ODBC se reportar as métricas da cota de usuário com uma dimensão não condicionada. Por exemplo, as métricas da cota de usuário não são definidas na dimensão da oportunidade na área de assunto Histórico da oportunidade e, consequentemente, você pode presenciar erros de ODBC se tentar reportar métricas da oportunidade e da cota de usuário junto com os campos dimensão da oportunidade.
- Se você definir mais de uma cota para um determinado ano, os valores da cota de usuário mostrados nos relatórios será um grupo com todos os tipos de cotas desse ano. Use o recurso filtrar por métrica se desejar que o relatório mostre os valores da cota de usuário dos tipos de cota selecionados para esse ano. Por exemplo, se Cota do serviço e Cota da licença forem dois tipos de cota do ano fiscal de 2009, e você desejar que apenas a Cota do serviço seja exibida nos relatórios quando reportar a receita da oportunidade, use a fórmula filtro-métrica na coluna de valor da cota de usuário:

```
FILTER("Métrica da cota"."QUOTA VALUE" USING (Cota."QUOTA NAME" = 'Cota do serviço'))
```

Sobre as áreas de assuntos nos relatórios

A página Conceitos básicos de respostas contém duas categorias de áreas de assunto: Analytics e Relatório. As áreas de assunto na categoria do Analytics geram os relatórios que são históricos e que mostram as análises de tendências com base nos dados que serão atualizados à noite. As áreas de assunto na categoria de Relatório fornecem análises de dados a cada segundo e informações em tempo real.

As áreas de assunto representam informações relacionadas a uma área de negócios ou o relatório e a análise precisará de um determinado público. Os nomes das áreas de assunto correspondem ao tipo de informação que eles contêm, como objetos da dimensão (tipos de registro) e métricas de informações, que os usuários de negócios desejam analisar. Os nomes das áreas de assunto organizam e categorizam essas informações em várias pastas.

Área de assunto da análise

Os links a seguir fornecem informações detalhadas sobre cada área de assunto, incluindo seu objetivo comercial, seu tipo de relacionamento (um-para-um, um-para-muitos, muitos-para-muitos etc) e uma listagem de dimensões e métricas disponíveis:

- [Endereços da conta](#) (consulte "[Análise dos endereços da conta - Área de assunto](#)" na página 834)
- [Histórico da conta e do concorrente](#) (consulte "[Análise do histórico da conta e do concorrente - Área de assunto](#)" na página 835)
- [Histórico da conta e do parceiro](#) (consulte "[Análise do histórico da conta e do parceiro - Área de assunto](#)" na página 838)
- [Histórico da conta e da conta relacionada](#) (consulte "[Análise do histórico da conta e da conta relacionada - Área de assunto](#)" na página 840)
- [Histórico dos contatos da conta](#) (consulte "[Análise do histórico dos contatos da conta - Área de assunto](#)" na página 843)
- [Histórico da conta](#) (consulte "[Análise do histórico da conta - Área de assunto](#)" na página 844)
- [Histórico da equipe da conta](#) (consulte "[Análise do histórico da equipe da conta - Área de assunto](#)" na página 846)
- [Atividades - Histórico](#) (consulte "[Análise de Atividades - Histórico - Área de assunto](#)" na página 847)
- [Histórico de ativo](#) (consulte "[Análise do histórico de ativo - Área de assunto](#)" na página 849)
- [Histórico da atividade de chamada](#) (consulte "[Análise do histórico da atividade de chamada - Área de assunto](#)" na página 850)
- [Histórico da campanha](#) (consulte "[Análise do histórico da campanha - Área de assunto](#)" na página 852)
- [Histórico de resposta da campanha](#) (consulte "[Análise do histórico de resposta da campanha - Área de assunto](#)" na página 854)
- [Endereços do contato](#) (consulte "[Análise de endereços de contato - Área de assunto](#)" na página 855)
- [Histórico do contato](#) (consulte "[Análise do histórico do contato - Área de assunto](#)" na página 856)
- [Histórico de interesses do contato](#) (consulte "[Análises do histórico de interesses do contato - Área de assunto](#)" na página 857)
- [Histórico de receita do contato](#) (consulte "[Análise do histórico de receita do contato - Área de assunto](#)" na página 858)
- [Histórico de equipes do contato](#) (consulte "[Análise do histórico de equipes do contato - Área de assunto](#)" na página 859)
- [Histórico de registro de negócio](#) (consulte "[Análise do histórico do registro de negócio - Área de assunto](#)" na página 860) (somente Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Registros de negócio - Histórico de receita do produto](#) (consulte "[Análise do histórico de receita do produto do registro de negócio - Área de assunto](#)" na página 862) (somente Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Histórico da concessionária](#) (consulte "[Análise do histórico da concessionária - Área de assunto](#)" na página 864) (somente Oracle CRM On Demand Automotive Edition)

- [Histórico da família](#) (consulte "[Área do assunto: Análise do histórico da família](#)" na página 865) (somente Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Leads - Histórico](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico do lead](#)" na página 867)
- [Histórico de solicitação MDF](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico da solicitação MDF](#)" na página 869) (somente Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Histórico do evento de formação médica](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico do evento de formação médica](#)" na página 871) (somente Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Histórico da oportunidade e do concorrente](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico de oportunidade e do concorrente](#)" na página 873)
- [Histórico da oportunidade e do parceiro](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico de oportunidade e do parceiro](#)" na página 875)
- [Histórico da oportunidade](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico de oportunidade](#)" na página 877)
- [Histórico de receita do produto da oportunidade](#) (consulte "[Análise de histórico de receita do produto da oportunidade - Área do assunto](#)" na página 880)
- [Histórico do parceiro](#) (consulte "[Área do assunto de Análise de histórico do parceiro](#)" na página 881) (somente Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Histórico do pipeline](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico do pipeline](#)" na página 883)
- [Histórico da carteira](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico da carteira](#)" na página 884) (somente Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Histórico do produto](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico do produto](#)" na página 886)
- [Histórico do estágio de vendas](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico do estágio de vendas](#)" na página 887)
- [Histórico da solicitação de serviço](#) (consulte "[Área do assunto: Análise de histórico da solicitação de serviço](#)" na página 888)
- [Histórico de produto com preço especial](#) (consulte "[Análise de histórico do produto com preço especial - Área de assunto](#)" na página 890)
- [Análise do controle de uso](#) (consulte "[Análise de controle de uso - Área de assunto](#)" na página 892)

Áreas de assunto de relatório

Os links a seguir fornecem informações detalhadas sobre cada área de assunto, incluindo seu objetivo comercial, seu tipo de relacionamento (um-para-um, um-para-muitos, muitos-para-muitos etc) e uma listagem de dimensões e métricas disponíveis:

- [Receitas de conta](#) (consulte "[Área de assunto dos relatórios de receitas da conta](#)" na página 898)
- [Contas](#) (consulte "[Área do assunto: Relatórios de contas](#)" na página 899)
- [Contas e concorrentes](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de contas e concorrentes](#)" na página 902)
- [Contas e parceiros](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de contas e parceiros](#)" na página 904)

- [Contas e contas relacionadas](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de contas e contas relacionadas](#)" na página 907)
- [Atividades](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de atividades](#)" na página 910)
- [Objetos personalizados avançados](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de objetos personalizados avançados](#)" na página 911)
- [Avaliações](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de avaliações](#)" na página 923)
- [Ativos](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de ativos](#)" na página 927)
- [Planejamento comercial](#) (consulte "[Área do assunto: relatórios de planejamento comercial](#)" na página 928)
- [Campanhas](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de campanhas](#)" na página 931)
- [Relacionamentos do contato](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de relacionamentos do contato](#)" na página 933)
- [Contatos](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de contatos](#)" na página 934)
- [Objeto personalizado 1 e contas](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de contas e objetos personalizados](#)" na página 935)
- [Objeto personalizado 1 e contatos](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de contatos e objetos personalizados](#)" na página 938)
- [Objeto personalizado 1 e oportunidades](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de objetos personalizados e oportunidades](#)" na página 939)
- [Objeto personalizado 1 e solicitações de serviço](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de objetos personalizados e solicitações de serviço](#)" na página 941)
- [Objeto personalizado 1s](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de objetos personalizados](#)" na página 943)
- [Objeto personalizado 2 e contas](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de contas e objetos personalizados](#)" na página 935)
- [Objeto personalizado 2 e contatos](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de contatos e objetos personalizados](#)" na página 938)
- [Objeto personalizado 2 e oportunidades](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de objetos personalizados e oportunidades](#)" na página 939)
- [Objeto personalizado 2 e solicitações de serviço](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de objetos personalizados e solicitações de serviço](#)" na página 941)
- [Objeto personalizado 2s](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de objetos personalizados](#)" na página 943)
- [Objeto personalizado 3 e contas](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de contas e objetos personalizados](#)" na página 935)
- [Objeto personalizado 3 e contatos](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de contatos e objetos personalizados](#)" na página 938)
- [Objeto personalizado 3 e oportunidades](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de objetos personalizados e oportunidades](#)" na página 939)
- [Objeto personalizado 3 e solicitações de serviço](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de objetos personalizados e solicitações de serviço](#)" na página 941)

- [Objeto personalizado 3s](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de objetos personalizados](#)" na página 943)
- [Previsões](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de previsões](#)" na página 945)
- [Famílias](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de famílias](#)" na página 950) (somente Oracle CRM On Demand Financial Services Edition)
- [Leads](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de leads](#)" na página 953)
- [Área do assunto de oportunidades](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de oportunidades](#)" na página 955)
- [Oportunidades e concorrentes](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de oportunidades e concorrentes](#)" na página 957)
- [Oportunidades e parceiros](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de oportunidades e parceiros](#)" na página 960)
- [Produtos-Oportunidades](#) (consulte "[Área de assunto de relatório de receitas de produto da oportunidade](#)" na página 962)
- [Equipe da oportunidade](#) (consulte "[Área de assunto de relatório de equipe da oportunidade](#)" na página 964)
- [Parceiros](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de parceiros](#)" na página 964) (somente Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- [Entrega de conteúdo personalizada](#) (consulte "[Área do assunto de Relatório de entrega de conteúdo personalizado](#)" na página 966) (somente Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition)
- [Solicitações de serviço](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de solicitações de serviço](#)" na página 970)
- [Atividades compartilhadas](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de atividades compartilhadas](#)" na página 972)
- [Veículos](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de veículos](#)" na página 973)

A tabela a seguir mostra os cinco tipos de áreas de assunto que o Oracle CRM On Demand usa.

Tipo de área de assunto	Descrição
Simple	<p>Este tipo de área de assunto possui uma única tabela de informações que contém todas as métricas do tipo de registro de direção. O relatório sempre oferece um resultado que pode ser entendido. Em outras palavras, independente da combinação de atributos e métricas selecionada para seu relatório, este sempre retorna um resultado que reflete os dados do Oracle CRM On Demand.</p> <p>As áreas de assunto simples são adequadas quando você deseja reportar um único conjunto de métricas. Elas permitem que você faça drill-down detalhado dos dados transacionais.</p>
Várias informações	<p>Este tipo de área de assunto possui duas ou mais tabelas de informações em diferentes níveis dimensionais. Essas tabelas são unidas pelas dimensões conformadas (compartilhadas). As tabelas com múltiplas informações permitem que você execute análise de informações combinadas.</p> <p>Nem todas as dimensões têm relacionamento com todas as tabelas de</p>

Tipo de área de assunto	Descrição
	<p>informações. Por exemplo, as tabelas de métricas da cota possuem apenas um relacionamento com as dimensões Propriedade do usuário, Cota e Data. Essas dimensões também são denominadas dimensões de conformidade na terminologia de modelagem dimensional. Em uma área de assunto com múltiplas informações, se você selecionar os atributos de uma dimensão e uma métrica de uma informação, elas não terão relacionamento direto entre si, e seu relatório não funcionará corretamente. Em alguns casos, o campo métrica fica vazio ou é exibido um erro no relatório.</p> <p>As áreas de assunto com múltiplas informações são adequadas quando você deseja reportar vários conjuntos de métricas mesmo relacionados.</p>
Resumo	<p>Este tipo de área de assunto possui uma única tabela de informações resumida. Ela permite que você execute análise resumida de métricas usando uma dimensão-chave. É chamado de <i>resumo</i>, porque fornece informações resumidas sobre um tipo de registro ou dimensão específica no Analytics do Oracle CRM On Demand, como o tipo de registro de Conta. Nesta área de assunto, você pode obter todas as métricas relacionadas à funcionalidade CRM, como receita de vendas, solicitação de serviço, atividade e métricas de lead.</p> <p>As áreas de assunto de resumo são adequadas quando você deseja resumir as métricas usando uma dimensão-chave, mas sem analisar essas métricas, usando outras dimensões.</p>
Muitos-para-muitos (M:M)	<p>Este tipo de área de assunto representa os relacionamentos muitos-para-muitos e um-para-muitos entre dois tipos de registro. Ele possui uma tabela de informações, mas também pode ser uma área de assunto sem essa tabela.</p> <p>O relacionamento um-para-muitos entre o Objeto de personalização 1 e a Conta também pode ser reportado nesta área de assunto. Porém, se você desejar reportar o relacionamento muitos-para-um entre a Conta e o Objeto de personalização 1, não use esta área de assunto. A área de assunto do Objeto de personalização 1, que é uma área de assunto de projeto simples, permite que você reporte todos os relacionamentos muitos-para-um entre todos os tipos de registro padrão e o Objeto de personalização 1.</p> <p>As áreas de assunto Muitos-para-muitos são as únicas que podem ser usadas para reportar relacionamentos muitos-para-muitos e um-para-muitos entre os tipos de registro.</p>
Federado	<p>Este tipo de área de assunto coloca todas as pastas de métrica e dimensão em uma única área de assunto. Isso permite a criação de relatórios em todos os tipos de registro e seus tipos de registros associados, não existindo um único tipo de registro de condução neste tipo de área de assunto. Você pode reportar relacionamentos um-para-muitos e muitos-para-um entre novos objetos personalizados (Objeto de personalização 4-Objeto de personalização 12) e outros tipos de registro, mas não</p>

Tipo de área de assunto	Descrição
	<p>relacionamentos muitos-para-muitos.</p> <p>A área de assunto dos Objetos personalizados avançados é a única que pertence a este tipo de área de assunto. Ela também é a única que permite reportar relacionamento entre Objeto personalizado 4-Objeto personalizado 15 com outros objetos padrão, incluindo Objetos personalizados 1, 2 e 3. Todos os tipos de relacionamentos podem ser reportados com esta área de assunto, exceto o relacionamento muitos-para-muitos.</p>

Os quatro primeiros tipos de áreas de assunto mencionados (Simples, Com múltiplas informações, Resumo e Muitos-para-muitos) são áreas de assunto padrão. O quinto tipo de área de assunto é a federada para novos objetos personalizados.

Áreas de assunto padrão

As áreas de assunto padrão são projetadas para reportar relacionamento entre os tipos de registro padrão, incluindo o Objeto de personalização 1, 2 e 3. Os tipos de registro padrão e os Objetos de personalização 1, 2 e 3 podem ter os seguintes relacionamentos:

- Um para muitos
- Muitos-para-um
- Muitos-para-muitos

O Oracle CRM On Demand fornece áreas de assunto dedicadas que permitem reportar um relacionamento muitos-para-um entre um tipo de registro padrão e outros tipos de registro. Por exemplo, a área de assunto Oportunidades permite reportar um relacionamento do tipo de registro da oportunidade com outros tipos de registro. As áreas de assunto dedicadas também permitem informar um relacionamento muitos-para-muitos entre dois tipos de registro. Por exemplo, a área de assunto Histórico da oportunidade e do parceiro permite reportar um relacionamento muitos-para-muitos entre os tipos de registro do parceiro e da oportunidade.

Área de assunto federada

O tipo de área de assunto Federada permite reportar o Objeto personalizado 4 ao Objeto personalizado 15 com outros objetos padrão, incluindo os Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área de assunto dos Objetos personalizados avançados é exclusiva a este tipo, inclusive nesta versão, que reúne o relatório de objetos personalizados e seus objetos associados em uma área de assunto única.

Esta abordagem oferece funcionalidade mais completa em relação aos tipos de registro e seus tipos de registros relacionados. O conceito de um único tipo de registro de direção não é mais aplicado. A falta do tipo de registro de direção significa que você deve sempre adicionar uma métrica padrão ao relatório. Como uma área de assunto federada não tem um único objeto de direção, o relatório sempre deve conter uma métrica para que um caminho do relacionamento seja escolhido entre objetos. As áreas de assunto não Federadas não precisam da seleção de uma métrica, porque o relacionamento já foi definido no repositório usando uma métrica de informações implícita.

A área de assunto do Objeto personalizado avançado oferece acesso a todas as métricas do tipo de registro relacionado. Nesta área de assunto, você pode criar um relatório resumido para todas as métricas relacionadas, incluindo todos os tipos de registro no Oracle CRM On Demand.

Com a área de assunto dos Objetos personalizados avançados, você pode criar relatórios que mostram relacionamentos um-para-muitos e muitos-para-muitos para todos os tipos de registro. No projeto muitos-para-muitos, use a área de assunto do Objeto personalizado 1 e da Conta para reportar o relacionamento um-para-muitos e a área de assunto do Objeto personalizado 1 para reportar o relacionamento um-para-muitos entre outros tipos de registro e o Objeto personalizado 1. O uso da área de assunto do Objeto personalizado avançado possibilita o acesso aos dois tipos de relacionamentos. Porém, o relatório muitos-para-muitos não está disponível nesta área de assunto.

A tabela a seguir mostra a área de assunto para novos objetos personalizados.

Nome da área de assunto	Tipo de área de assunto
Área de assunto de objeto personalizado	
Objetos personalizados avançados	Avançado ou federado

Renomeação do tipo de registro no Analytics

A Oracle oferece a renomeação no Analytics de todos os tipos de registro padrão. Os administradores da empresa podem renomear os tipos de registro (objetos) no Oracle CRM On Demand. Esses novos nomes refletem em parte do Analytics do Oracle CRM On Demand. Os tipos de projeto renomeados são exibidos com seus novos nomes nas áreas de assunto, relatórios e painéis. Por exemplo, se o administrador da empresa alterar o nome do tipo de registro de conta para *Médico* no Oracle CRM On Demand, a palavra *Conta* será substituída em todas as áreas de assunto e respostas. Assim, a área de assunto *Endereço da conta* torna-se *Endereço do médico*. A área de assunto *Métricas da conta* torna-se *Métricas do médico*, e assim por diante. Entretanto, a renomeação de tipo de registro não é suportada no momento em nomes de painel e relatório.

Row_ID e ID do objeto

Para cada tipo de registro em uma área de assunto (como conta, atividade, ativo e assim por diante) o campo Row_ID no banco de dados é mapeado para um campo denominado ID do <object>, por exemplo, um dos seguintes: ID da conta, ID do lead, ID de solicitação de serviço, e assim por diante.

Análise dos endereços da conta - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite reportar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e endereços. Em outras áreas de assunto, é possível reportar apenas o endereço principal de uma conta. Porém, esta área permite reportar todos os endereços de uma conta e um endereço compartilhados por várias contas. Essa área de assunto não tem nenhuma métrica.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Endereço

Métricas

Nenhum

Observações de uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análise do histórico da conta e do concorrente - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão do concorrente, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Esta área de assunto permite a criação de relatórios que mostram todos os concorrentes de uma conta. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente, as contas que não estão associadas a pelo menos uma conta de concorrente não pode ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de concorrente que estão disponíveis para o relatório incluem:

- Contato principal
- Função
- Reverter função
- Data de início
- Data de término
- Pontos fortes

- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Concorrente da conta
- Campanha
- Data
- Propriedade do usuário
- Contato do relacionamento
- Território

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da conta
 - Métricas personalizadas da conta
 - Número (nº) de contas
 - Número (nº) de contas com oportunidades
 - Número (nº) de atividades
 - Número (nº) de contatos
 - Número (nº) de leads
 - Número (nr.) de leads arquivados
 - Número (nr.) de leads qualificados
 - Número (nr.) de leads rejeitados
 - Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
 - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
 - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)

- Número (nº) de SSs
- Número (nr.) de SSs canceladas
- Número (nº) de SSs fechadas
- Número (nr.) de SSs abertas
- Número (nº) de SSs pendentes
- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de ganhos
- Receita potencial
- Receita potencial (000)
- Receita média potencial
- Idade média da SS aberta
- Média (méd.) de dias para fechar SS
- Média (méd.) de minutos para fechar SRs
- Idade média (méd.) da SS aberta (minutos)
- Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
- Receita fechada
- Receita fechada (000)
- Receita média fechada
- Receita
- Receita (000)
- Receita fechada do produto
- Receita média
- Receita
- Receita do produto (000)
- Receita fechada do produto (000)

Observações de uso

Esta área de assunto faz parte de um grupo de áreas de assunto relacionadas. Todas as áreas de assunto deste grupo têm as mesmas métricas e compartilham a maioria das dimensões. A única diferença entre elas é que a primeira dimensão da lista é específica à área de assunto. As áreas de assunto deste grupo são:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análise do histórico da conta e do parceiro - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas de parceiros. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão de parceiro, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Esta área permite a criação de relatórios que mostram todos os parceiros de uma conta. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente, as contas que não estão associadas a pelo menos uma conta de concorrente não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de parceiro disponíveis para o relatório incluem:

- Contato principal
- Função
- Reverter função
- Data de início
- Data de término
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Parceiro da conta
- Campanha
- Data

- Propriedade do usuário
- Contato do relacionamento
- Território

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da conta
 - Métricas personalizadas da conta
 - Número (nº) de contas
 - Número (nº) de contas com oportunidades
 - Número (nº) de atividades
 - Número (nº) de contatos
 - Número (nº) de leads
 - Número (nr.) de leads arquivados
 - Número (nr.) de leads qualificados
 - Número (nr.) de leads rejeitados
 - Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
 - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
 - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
 - Número (nº) de SSs
 - Número (nr.) de SSs canceladas
 - Número (nº) de SSs fechadas
 - Número (nr.) de SSs abertas
 - Número (nº) de SSs pendentes
 - Número (nº) de oportunidades
 - Número (nº) de ganhos
 - Receita potencial
 - Receita potencial (000)
 - Receita média potencial
 - Idade média da SS aberta
 - Média de dias para fechar SS
 - Média de minutos para fechar SSs

- Idade média da SS aberta (Minutos)
- Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
- Receita fechada
- Receita fechada (000)
- Receita média fechada
- Receita
- Receita (000)
- Receita fechada do produto
- Receita média
- Receita
- Receita do produto (000)
- Receita fechada do produto (000)

Observações de uso

Esta área de assunto faz parte de um grupo de áreas de assunto relacionadas. Todas as áreas de assunto deste grupo têm as mesmas métricas e compartilham a maioria das dimensões. A única diferença entre elas é que a primeira dimensão da lista é específica à área de assunto. As áreas de assunto deste grupo são:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análise do histórico da conta e da conta relacionada - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas relacionadas. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão da conta relacionada, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Esta área permite a criação de relatórios que mostram todas as contas relacionadas de

uma conta. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente, as contas que não estão associadas a pelo menos uma conta de concorrente não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas relacionadas que estão disponíveis para o relatório incluem:

- Contato principal
- Função
- Reverter função
- Data de início
- Data de término
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Data
- Propriedade do usuário
- Conta relacionada
- Contato do relacionamento
- Território

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da conta
 - Métricas personalizadas da conta
 - Número (nº) de contas
 - Número (nº) de contas com oportunidades
 - Número (nº) de atividades
 - Número (nº) de contatos

- Número (nº) de leads
- Número (nr.) de leads arquivados
- Número (nr.) de leads qualificados
- Número (nr.) de leads rejeitados
- Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- Número (nº) de SSs
- Número (nr.) de SSs canceladas
- Número (nº) de SSs fechadas
- Número (nr.) de SSs abertas
- Número (nº) de SSs pendentes
- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de ganhos
- Receita potencial
- Receita potencial (000)
- Receita média potencial
- Idade média da SS aberta
- Média de dias para fechar SS
- Média de minutos para fechar SSs
- Idade média da SS aberta (Minutos)
- Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
- Receita fechada
- Receita fechada (000)
- Receita média fechada
- Receita
- Receita (000)
- Receita fechada do produto
- Receita média
- Receita
- Receita do produto (000)

- Receita fechada do produto (000)

Observações de uso

Esta área de assunto faz parte de um grupo de áreas de assunto relacionadas. Todas as áreas de assunto deste grupo têm as mesmas métricas e compartilham a maioria das dimensões. A única diferença entre elas é que a primeira dimensão da lista é específica à área de assunto. As áreas de assunto deste grupo são:

- Histórico da conta e do concorrente
- Histórico da conta e do parceiro
- Histórico da conta e da conta relacionada

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análise do histórico dos contatos da conta - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite reportar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contatos. Você pode usá-la para reportar todos os contatos associados a uma conta ou um contato compartilhado por várias contas. Você não pode usá-la para reportar contas que não estão associadas a qualquer contato ou reportar contatos não vinculados a uma conta. Essa área de assunto não tem nenhuma métrica.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Contato

Métricas

Nenhum

Observações de uso

As dimensões de conta e contato incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análise do histórico da conta - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto fornece uma visão resumida das métricas operacionais importantes de uma empresa em relação às contas. O tipo de registro de conta é aquele que você deseja analisar. É possível usar o tipo de registro de conta para responder a perguntas sobre o desempenho de conta: quais empresas apresentam o maior número de solicitações de serviço? Quais empresas têm o maior número de oportunidades? Esta área de assunto permite agrupar e totalizar essas métricas em qualquer nível por dimensões de conta, de território de conta e de data. Uma análise mais aprofundada envolvendo outras áreas da empresa exige o uso de outras áreas de assunto.

Tipo de relacionamento

Resumo

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Propriedade do usuário
- Data
- Território

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da conta
 - Métricas personalizadas da conta
 - Número (nº) de contas
 - Número (nº) de contas com oportunidades

- Número (nº) de atividades
- Número (nº) de contatos
- Número (nº) de leads
- Número (nr.) de leads arquivados
- Número (nr.) de leads qualificados
- Número (nr.) de leads rejeitados
- Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- Número (nº) de SSs
- Número (nr.) de SSs canceladas
- Número (nº) de SSs fechadas
- Número (nr.) de SSs abertas
- Número (nº) de SSs pendentes
- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de ganhos
- Receita potencial
- Receita potencial (000)
- Receita média potencial
- Idade média da SS aberta
- Média de dias para fechar SS
- Média de minutos para fechar SSs
- Idade média da SS aberta (Minutos)
- Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
- Receita fechada
- Receita fechada (000)
- Receita média fechada
- Receita
- Receita (000)
- Receita fechada do produto
- Receita média

- Receita
- Receita do produto (000)
- Receita fechada do produto (000)

Observações de uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análise do histórico da equipe da conta - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite reportar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e usuários da equipe. Como é possível associar uma conta a vários outros membros da equipe no Oracle CRM On Demand, você pode usar esta área para criar uma lista com todos os membros da equipe associados a uma conta ou todas as contas ao qual um usuário foi adicionado como membro da equipe. Não é possível usar esta área para reportar contas não associadas a qualquer usuário ou reportar usuários não vinculados a uma conta. Essa área de assunto não tem nenhuma métrica.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Membro da equipe

Métricas

Nenhum

Observações de uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análise de Atividades - Histórico - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite analisar um conjunto vasto de métricas da atividade por dimensões de atividade, conta, oportunidade, lead, campanha, contato, solicitação de serviço e data. Como esta área representa cada evento de atividade e interação com esses tipos de registro, esta área é o nível mais baixo possível, o que significa que a tabela de informações da atividade que determina esta área de assunto pode ser a maior. Esta área de assunto permite consolidar e analisar as métricas da atividade com um conjunto mais vasto de dimensões. Ela possui duas ou mais tabelas de informações, o que permite reportar as cotas de usuários em relação às métricas da atividade.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contato
- Data
- Concessionária
- Lead
- Evento de formação médica
- Oportunidade
- Propriedade do usuário
- Cota
- Solicitação de serviço

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de atividade
 - Métricas personalizadas da atividade
 - Métricas da atividade por data de criação
 - Nº de atividades (Data de criação)
 - Número de compromissos (Data de criação)
 - Nº de atividades fechadas (Data de criação)
 - Nº de atividades abertas (Data de criação)
 - Número de tarefas (Data de criação)
 - Métricas da atividade por outras datas
 - Número de compromissos (Data de término)
 - Número de compromissos (Data de início)
 - Número de tarefas (Prazo)
 - Número (nr.) de contas com atividades
 - Número (nº) de atividades
 - Número de compromissos programados
 - Número de chamadas discadas
 - Número de chamadas concretizadas
 - Número (nr.) de atividades fechadas
 - Número (nr.) de atividades abertas
- Métricas da cota
 - Valor da cota

Observações de uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Campos ativados do fuso horário do usuário

Normalmente, todos os horários inclusos na área do assunto de análise exibem registro do fuso horário da para garantir informações de horário consistentes independente de quem gere os relatórios. A dimensão de atividade inclui os seguintes campos:

- Hora de término
- Fuso horário da hora de término do usuário

- Hora de início
- Fuso horário da hora de início do usuário

Os campos de hora de início e término registram a hora de atividade ao fuso horário da empresa. Os campos do fuso horário da hora de término e de início do usuário registram as mesmas informações que os campos padrões, porém registram no fuso horário local do usuário.

Análise do histórico de ativo - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite analisar as métricas de ativos por meio de dimensões de conta, ativo, produto e usuário. Ela permite o rastreamento de ativos e produtos vendidos a um cliente ou empresa. Esta área é uma das raras áreas de assunto em que a visibilidade os registros de ativos tem como base a visibilidade dos registros da conta associada.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Ativo
- Data
- Propriedade do usuário
- Categoria do produto
- Produto

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métrica do ativo
 - Métricas de ativos por data de compra
 - Número (nº) de ativos

- Preço de compra
- Quantidade
- Preço médio de compra
- Quantidade média (méd.)
- Métricas do ativo por data de envio
 - Número (nº) de ativos
 - Preço de compra
 - Quantidade
 - Preço médio de compra
 - Quantidade média (méd.)
- Número (nº) de ativos
- Preço de compra
- Quantidade
- Preço médio de compra
- Quantidade média (méd.)

Observações de uso

Você pode analisar as métricas de ativo pela propriedade por dimensão do usuário. A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análise do histórico da atividade de chamada - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

A área de assunto Atividades - Histórico da chamada permite que gerentes e representantes de vendas analisem os dados da atividade da chamada por conta, contato, atividade, proprietário, produto, categoria do produto e data. Diferente da área de assunto de Atividades - Histórico, as métricas da área de assunto do Histórico de atividades da chamada que têm como base os tipos de registro do Life Sciences relativos à atividade, incluem: Produtos detalhados, Amostras entregues e Itens promocionais entregues. Isso significa que as atividades que não têm registros para um ou mais tipos de registro da filial relacionados não podem ser reportados com o uso desta área de assunto. As métricas desta área de assunto incluem:

- Número (nº) de chamadas
- Número de chamadas com amostras entregues

- Número de chamadas com itens promocionais entregues

É possível usar a dimensão da Categoria do produto para resumir as métricas da atividade da chamada para níveis diferentes de uma hierarquia de produto, como marca, submercado e mercado.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Contato
- Atividade da chamada
- Campanha
- Oportunidade
- Categoria do produto
- Produto
- Propriedade do usuário
- Produtos detalhados
- Amostras entregues

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da atividade da chamada
 - Métricas personalizadas de produtos detalhados
 - Moeda anexada
 - Número anexado
 - Média de moeda anexada
 - Média de número indexado
 - Métricas personalizadas de amostras entregues
 - Moeda anexada
 - Número anexado
 - Média de moeda anexada
 - Média de número indexado

- Número (nº) de contas
- Número de detalhes da chamada por produto
- Número de produtos detalhados da chamada
- Número (nº) de chamadas
- Número de chamadas com itens promocionais entregues
- Número de chamadas com amostras entregues
- Número (nº) de contatos
- Número de itens promocionais entregues
- Número de amostras entregues

Observações de uso

As dimensões de conta e contato incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análise do histórico da campanha - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite a análise abrangente das campanhas por dimensões de campanha, usuário e data. Ela permite analisar os resultados da campanha, o desempenho e o retorno sobre o investimento (ROI). Ela também contém métricas que ajudam a solucionar problemas para atingir as metas da campanha e otimizar campanhas futuras.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Campanhas
- Propriedade do usuário
- Data

Métrica

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métrica
 - Número de campanhas
 - Número de campanhas ativas
 - Número de campanhas concluídas
 - Número de campanhas planejadas
 - Número de leads
 - Número de oportunidades
 - Número de ganhos
 - Número de contas para a campanha
 - Número de contatos para campanha
 - Porcentagem de orçamento (Definição: o custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçado).
 - Porcentagem (%) de destino do lead atingida (Definição: o número de leads multiplicado por 100 e dividido pelo destino do lead.)
 - Porcentagem do destino da receita atingido (Definição: a receita fechada multiplicada por 10 e dividida pelo destino da receita).
 - Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
 - Média de dias para converter lead (Definição: o número de dias entre a data de criação do lead e a data de conversão do lead dividido pelo número de leads convertidos em oportunidades).
 - Custo por venda fechada (Definição: o custo dividido pelo número de sucessos).
 - Custo médio por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de êxitos.)
 - Custo por lead (Definição: o custo dividido pelo número de leads.)
 - Custo médio por lead (Definição: o custo médio dividido por número de leads).
 - Taxa de conversão de leads (Definição: os leads que se tornaram clientes, expresso como porcentagem).
 - Receita
 - Receitas - Fechamento
 - Receita média fechada
 - Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número total de oportunidades ganhas, dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas).
 - Retorno sobre o investimento (ROI)

Observações de uso

Nenhuma

Análise do histórico de resposta da campanha - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite analisar os dados de respostas da campanha. Ela complementa as áreas de assunto da campanha, fornecendo os dados de desempenho da campanha. Ela permite que as empresas analisem a resposta de uma campanha fazendo as seguintes perguntas: Quantas pessoas receberam a campanha? Quantas pessoas responderam? Como elas responderam? Quanto tempo levou para elas responderem? etc.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Destinatário da campanha
- Resposta da campanha
- Data

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas
 - Número (nº) de destinatários. Esta métrica é baseada no campo de destinatário de campanha.
 - Número (nº) de devoluções definitivas. Esta métrica é baseada nos tipos de resposta de: endereço movido, endereço incorreto e remetente incorreto.

- Número (nº) de devoluções temporárias. Esta métrica é baseada nos tipos de resposta de: problema na caixa de correio, problema de rede, problema de protocolo, problema de segurança, mensagem muito grande, férias e último resort.
- Número (nº) de respondentes. Esta métrica é baseada no status de entrega.
- Número (nº) de respostas. Esta métrica é baseada no status de entrega.
- Número (nº) de respostas abertas. Esta métrica é baseada no tipo de resposta da mensagem aberta.
- Número (nº) de cliques. Esta métrica é baseada no tipo de resposta de clique.
- Número (nº) de aceitações. Esta métrica é baseada no tipo de resposta da lista de aceitações.
- Número (nº) de aceitações. Esta métrica é baseada no tipo de resposta da lista de recusa de entrada.
- Número (nº) de aceitações globais. Esta métrica é baseada no tipo de resposta de aceitação global.
- Número (nº) de recusas globais. Esta métrica é baseada no tipo de resposta de recusa global.
- Média de dias para responder Esta métrica é baseada no status de entrega.

Observações de uso

As métricas de resposta de campanha são baseadas no status de entrega ou no tipo de resposta. Por exemplo, o número de devoluções definitivas é baseado no tipo de resposta e não no status de entrega, mesmo se houver um status de entrega de devolução definitiva.

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análise de endereços de contato - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite reportar o relacionamento muitos-para-muitos entre contatos e endereços. Em outras áreas de assunto, é possível reportar apenas o endereço principal de um contato. Porém, esta área permite reportar todos os endereços de um contato e um endereço compartilhado por vários contatos. Esta área não tem tabelas de informações, nem métricas.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Contato
- Endereço

Métricas

Nenhum

Observações de uso

A dimensão de contato inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análise do histórico do contato - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Você pode usar essa área do assunto para relatar métricas do contato por dimensões de contato, conta, campanha, propriedade do usuário e data. O nível de detalhes desta área do assunto é uma linha para cada contato criado no Oracle CRM On Demand. Esta área do assunto permite a resposta rápida para as seguintes perguntas: Quem são os dez principais funcionários com o maior número de contatos? Quais contas não possuem nenhum contato? Quais são as maiores campanhas por contatos? Quantos clientes em potencial um contato específico trás para a minha empresa?

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Contato
- Data
- Propriedade do usuário

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de contato
 - Número (nº) de clientes
 - Número (nº) de contatos
 - Número (nº) de clientes em potencial

Observações de uso

As dimensões de conta e contato incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análises do histórico de interesses do contato - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

A área de assunto do Histórico de interesses do contato - Analytics permite a geração de relatórios de interesses do contato para a dimensão de Contato. Este relatório permite que consultores e gerentes determinem os hobbies e os interesses de seus clientes e selecionem brindes significativos para eles com base nesses interesses. Eles podem usar essas informações para hospedar importantes eventos de apreciação, como torneios de golfe. Desse modo, os consultores podem aprofundar seus relacionamentos com clientes e com a família e os amigos de clientes. Esses eventos podem gerar novo negócio.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Contato
- Propriedade do usuário
- Data
- Interesses do contato

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de interesses do contato
 - Número de interesses do contato

Observações de uso

A dimensão de contato inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análise do histórico de receita do contato - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

A área de assunto do Histórico da receita do contato permite analisar os dados da receita do produto por contato, categoria do produto, proprietário e data. As métricas desta área de assunto incluem:

- Número (nº) de produtos
- Número médio (Nº méd.) de produtos
- Receita média

Isso permite que os usuários criem relatórios mostrando os diferentes tipos de receita do produto com o passar do tempo, como receita projetada comparada com a real. Esta comparação permite que os usuários entendam melhor o potencial da receita e as vendas de produtos por contatos. Use a dimensão de Categoria do produto para resumir as métricas da Receita do contato em diferentes níveis de hierarquia de produto, como marca, submercado e mercado.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Contato
- Categoria do produto
- Produto
- Receita do contato

- Data
- Propriedade do usuário

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da receita do contato
 - Número médio (nº) de produtos
 - Número (nº) de produtos
 - Receita média

Observações de uso

A dimensão de contato inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análise do histórico de equipes do contato - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite reportar o relacionamento muitos-para-muitos entre contatos e membros da equipe. Você pode usá-la para listar todos membros da equipe associados a um contato e todos os contatos aos quais um usuário foi adicionado como membro da equipe. Você não pode usar esta área para reportar contatos que não estão associados a qualquer usuário ou reportar usuários não vinculados a um contato. Esta área de assunto não tem tabelas de informações, nem métricas.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Contato
- Membro da equipe

Métricas

Nenhum

Observações de uso

A dimensão de contato inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análise do histórico do registro de negócio - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível somente no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objetivo comercial

A área de assunto de relatório do Registro de negócio fornece informações sobre como seus parceiros estão usando os registros de negócios e o efeito que esse registro de negócio tem sobre seus negócios. Por exemplo, é possível:

- Criar um relatório que apresente o valor da receita esperada dos registros de negócios.
- Determinar o número médio de dias até o registro de negócio ser aprovado.
- Determinar a porcentagem de oportunidades que foram registradas.
- Reportar o número de registros de negócios que resultou em novas oportunidades.
- Determinar o período de validade médio dos registros de negócios.
- Relatório sobre as alterações trimestrais na receita dos registros de negócios.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Cliente associado
- Oportunidade associada
- Contato
- Data
- Registro de Negócio

- Responsável pela aprovação final
- Propriedade do usuário
- Conta de parceiro principal

Métricas não relacionadas à data de fechamento

As métricas a seguir não têm como base a Data de fechamento de registros:

- Métricas do registro de negócio
 - Métricas personalizadas do registro de negócio
 - Número de registros de negócios
 - Número de registros de negócios com oportunidades
 - Número de registros de negócios sem oportunidades
 - Número de registros de negócios para novas oportunidades
 - Número de registros de negócios para clientes existentes
 - Número de registros de negócios para novos clientes
 - Número de registros de negócios convertidos em oportunidade
 - Número de registros de negócios aguardando aprovação
 - Número de registros de negócios aprovados
 - Número de registros de negócios expirados
 - Número de dias aguardando aprovação
 - Média de dias para aprovação
 - Período de validade médio (em dias)
 - Porcentagem de registros de negócios aprovados
 - Porcentagem de registros de negócios rejeitados
 - Porcentagem de registros de negócios retornados
 - Porcentagem de registros de negócios convertidos em oportunidade
 - Número de registros de negócios com sucesso

Métricas da data de fechamento

As métricas a seguir têm como base a Data de fechamento de registros:

- Métricas do registro de negócio
 - Volume total de registros de negócios em aberto
 - Volume médio total de registros de negócios em aberto
 - Receita total dos registros de negócios

- Receita média total dos registros de negócios
- Receita total do trimestre passado dos registros de negócios
- Receita média total do trimestre passado dos registros de negócios

Observações de uso

A dimensão de contato associado inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análise do histórico de receita do produto do registro de negócio - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

A área de assunto Histórico de receita do produto do registro de negócio ajuda você a identificar tendências relacionadas aos itens de linha do registro de negócio. Ela permite criar consultas básicas que envolvem métricas de Receita do produto do registro de negócio usando atributos da dimensão central. Isso pode ajudar você a responder perguntas como:

- Qual é a receita máxima esperada de um único produto em um único registro de negócio?
- Considerando apenas registros de negócio em aberto, qual é a receita média de cada registro de negócio (calculada com base nos registros de receita)?
- Quantos produtos exclusivos são indicados em todos os registros de negócio (independentemente do status de aprovação)?
- Quais são os principais produtos de todos os registros de negócio em aberto: por quantidade total, por receita total, por ocorrência, por quantidade média de cada registro de negócio, ou por receita média de cada registro?
- Liste todos os registros de negócio em aberto que tenham pelo menos um item de linha de receita do produto com quantidade zero ou nula ou preço zero ou nulo.
- Quais eram os principais produtos no trimestre passado: por quantidade, por receita, por ocorrência, por quantidade média, por registro de negócio ou por receita média de cada registro?

Tipo de relacionamento

Um para muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Contato associado
- Cliente associado
- Oportunidade associada
- Data (com base na Data de fechamento do Registro de negócio)
- Registro de negócio
- Receita do produto do registro de negócio
- Conta do parceiro principal (disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produto
- Categoria do produto

Métricas

A área de assunto possui as seguintes métricas:

- Métrica de receita do produto do registro de negócio
 - Métricas personalizadas de receita do produto do registro de negócio:
 - Média de moeda anexada
 - Média de número anexado
 - Moeda anexada
 - Número anexado
 - Número (nº) de produtos
 - Número de produtos em registros de negócio sem oportunidades
 - Número de produtos em registros de negócio em aberto
 - Número médio de produtos em registros de negócio sem oportunidades
 - Número médio de produtos em registros de negócio em aberto
 - Preço médio
 - Quantidade média
 - Receita total média do trimestre passado
 - Receita média
 - Quantidade total média em registros de negócio sem oportunidades
 - Quantidade total média em registros de negócio em aberto
 - Receita total média em registros de negócio sem oportunidades

- Receita total média em registros de negócio em aberto
- Número médio de produtos (por registro de negócio)
- Receita total do trimestre passado
- Receita total do trimestre passado (000)
- Quantidade total
- Quantidade total (000)
- Quantidade total em registros de negócio sem oportunidades
- Quantidade total em registros de negócio em aberto
- Receita total
- Receita total (000)
- Receita total em registros de negócio sem oportunidades
- Receita total em registros de negócio sem oportunidades (000)
- Receita total em registros de negócio em aberto
- Receita total em registros de negócio em aberto (000)
- Conta de parceiro principal

Observações de uso

Nenhum

Análise do histórico da concessionária - Área de assunto

Disponibilidade

Esta área de assunto está disponível apenas no Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Objetivo comercial

A Análise do histórico da concessionária - Área de assunto oferece a capacidade de analisar o histórico da concessionária com relação às solicitações de serviço e atividades.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Esta área de assunto possui as seguintes dimensões:

864 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20

- Concessionária
- Propriedade do usuário
- Data

Métrica

A lista completa de métricas desta área de assunto é a seguinte:

- Métricas da concessionária
 - Métricas personalizadas da concessionária
 - Número de concessionárias
 - Número de solicitações de serviço (SSs)
 - Número (nr.) de atividades
 - Número de atividades abertas
 - Número de atividades fechadas

Notas de uso

Nenhuma

Área do assunto: Análise do histórico da família

Disponibilidade

Esta área do assunto está disponível somente na edição Serviços financeiros do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

A área do assunto Análise do histórico da família oferece o recurso de gerar relatórios sobre famílias para a dimensão Contato. Esses relatórios permitem que consultores e seus gerentes respondam a perguntas como estas:

- A quais famílias os clientes pertencem?
- Como os ativos de família na minha carteira de negócios são divididos entre meus clientes?
- Quais são minhas principais famílias por valor total de ativos?

Você pode combinar relatórios de família com relatórios de carteira para fornecer um serviço de atendimento ao cliente aprimorado entendendo os clientes como membros de uma família.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Contato
- Família
- Contato da família

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da família
 - Total de ativos da família
 - Total de ativos da família
 - Média (méd.) do total de ativos da família
 - Despesas totais da família
 - Despesas totais da família
 - Média das despesas totais da família
 - Rendimento total da família
 - Rendimento total da família
 - Média do rendimento total da família
 - Total do passivo da família
 - Total de passivos da família
 - Média do total de passivos da família
 - Valor líquido total da família
 - Valor líquido total da família
 - Média do valor líquido total da família
- Total de ativos do contato
 - Total de ativos
 - Média do total de ativos
- Total de despesas do contato
 - Total de despesas
 - Média do total de despesas

- Total de rendimento do contato
 - Rendimento total
 - Média do rendimento total
- Total do passivo do contato
 - Total de passivos
 - Média do total de passivos
- Valor líquido total do contato
 - Valor líquido total
 - Média do valor líquido total
- Métricas personalizadas da família
- Número (nr.) de contatos sumariados
- Número (nr.) de solicitações de serviço sumariadas
- Número (nr.) de leads sumariados
- Número (nº) de contatos
- Número (nr.) de solicitações de serviço do contato
- Número (nr.) de leads do contato
- Número (nº) de famílias

Observações de uso

A dimensão de contato inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Análise de histórico do lead

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite analisar as métricas do lead por conta, território da conta, campanha, contato, data, lead, oportunidade, propriedade do usuário e conta de parceiro principal. Essa área de assunto contém tipos de registro que se referem a métricas que analisam a qualidade do lead, a conversão do lead e as receitas associadas aos leads.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Contato
- Data
- Lead
- Oportunidade
- Propriedade do usuário
- Conta do parceiro principal (disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas do lead
 - Número (nr.) de leads arquivados
 - Número (nº) de leads
 - Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
 - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
 - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
 - Número (nr.) de novas oportunidades
 - Número (nr.) de leads qualificados
 - Número (nr.) de leads rejeitados
 - Número (nº) de ganhos
 - Média de dias para converter lead (Definição: o número de dias entre a data criada pelo lead e a data convertida pelo lead dividido pelo número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
 - Média de dias para acompanhar lead
 - Receita fechada para o lead

- Receita esperada para o lead
- Receita da oportunidade para o lead
- Receita projetada

Observações de uso

As dimensões de conta e contato incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Análise de histórico da solicitação MDF

Disponibilidade

Esta área de assunto está disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objetivo comercial

O MDF (Fundos do mercado de desenvolvimento) permite ao proprietário da marca disponibilizar fundos de mercado aos parceiros de uma maneira sistemática, para que eles vendam os produtos do proprietário da marca em áreas geográficas específicas ou comercializem a marca. Por meio das solicitações MDF, os parceiros solicitam pré-aprovações de fundos para atividades de marketing. Quando o proprietário da marca aprova a solicitação MDF, os parceiros podem executar a atividade e enviar uma demanda de MDF para resgatar o dinheiro pré-aprovado que foi gasto.

Os proprietários da marca requerem métricas e informações das solicitações MDF de cada parceiro e trimestre para que possam alinhar as vendas do canal e o marketing. A área do assunto Análise do histórico da solicitação MDF fornece aos proprietários da marca as informações necessárias para controlar seus orçamentos de MDF e garantir que os fundos sejam alocados para atividades que apresentem o máximo de retorno sobre o investimento.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta do parceiro principal
- Campanha
- Solicitação MDF
- Data

- Propriedade do usuário
- Aprovador

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da solicitação MDF
 - Métricas personalizadas da solicitação MDF
 - Métricas da solicitação MDF por data de envio
 - Número (nº) de solicitações MDF
 - Valor solicitado
 - Valor médio solicitado
 - Valor pré-aprovado
 - Valor médio pré-aprovado
 - Demanda - Valor total solicitado
 - Demanda - Valor médio total solicitado
 - Demanda - Valor total aprovado
 - Demanda - Valor médio total aprovado
 - Número (nº) de solicitações MDF
 - Valor solicitado
 - Valor médio solicitado
 - Valor pré-aprovado
 - Valor médio pré-aprovado
 - Valor solicitado do trimestre passado
 - Valor médio solicitado do trimestre passado
 - Valor pré-aprovado do trimestre passado
 - Valor médio pré-aprovado do trimestre passado
 - Demanda - Valor total solicitado
 - Demanda - Valor médio total solicitado
 - Demanda - Valor total aprovado
 - Demanda - Valor médio total aprovado
 - Demanda - Valor total solicitado do trimestre passado
 - Demanda - Valor médio total solicitado do trimestre passado
 - Demanda - Valor total aprovado do trimestre passado

- Demanda - Valor médio total aprovado do trimestre passado
- Número (nº) da aprovação pendente da solicitação MDF
- Valor solicitado com aprovação pendente
- Número (nº) de solicitações MDF enviadas
- Número (nº) de solicitações MDF aprovadas
- Número (nº) de solicitações MDF rejeitadas
- Número (nº) de solicitações MDF retornadas
- Número (nº) de solicitações MDF canceladas
- Número (nº) de solicitações MDF expiradas
- Número (nº) de demandas de MDF enviadas
- Número (nº) de demandas de MDF aprovadas
- Número (nº) de demandas de MDF rejeitadas
- Porcentagem (%) de solicitações MDF aprovadas
- Porcentagem (%) de solicitações MDF expiradas
- Porcentagem (%) de solicitações MDF rejeitadas
- Porcentagem (%) de solicitações MDF retornadas
- Número (nº) de dias com aprovação pendente
- Número (nº) de dias para aprovação
- Número médio (Nº méd.) de dias com aprovação pendente
- Número (nº) médio de dias para aprovação

Observações de uso

Se sua empresa alterar o nome de exibição das solicitações MDF para um nome personalizado, este aparecerá no Oracle CRM On Demand Answers.

Área do assunto: Análise de histórico do evento de formação médica

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível somente na edição Ciências biológicas do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Um evento de formação médica pode ser qualquer tipo de evento promocional ou educacional que é frequentado por médicos ou profissionais da área de saúde. De uma perspectiva empresarial, estes são tipos de evento de formação médica:

- **Nível de representante de vendas.** Executado por um gerente, ou um ou mais representantes de vendas.
- **Nível Corporativo ou Nacional.** Uma reunião ou um evento de treinamento nacional direcionado a um grupo específico de profissionais da área de saúde.

Você pode planejar eventos no nível nacional para um período ou produto específico e, assim, alocar recursos por região, distrito ou representante de vendas. As empresas farmacêuticas requerem métricas e informações sobre eventos médicos para alinhar atividades de marketing e vendas. De uma perspectiva de conformidade, os relatórios fornecem informações às empresas, de modo que elas possam controlar seus orçamentos e garantir que haja pouca ou nenhuma divergência.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Evento de formação médica
- Convidados
- Categoria do produto
- Produto
- Data
- Propriedade do usuário

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de formação médica
 - Número (nº) de convidados
 - Número (nº) de eventos de formação médica
 - Custo do evento de formação médica
(Definição: o custo das atividades concluídas para todos os participantes associados a um evento de formação médica.)
 - Orçamento do evento de formação médica

A métrica Orçamento do evento tem origem na dimensão. Quando for usada apenas a dimensão Formação médica, a métrica será a soma do valor do campo da dimensão. No

entanto, quando outras dimensões (especificamente convidadas) forem usadas, a métrica será calculada como o máximo do valor do campo da dimensão.

- Superávit/déficit do orçamento

(Definição: a diferença entre o orçamento do evento e o custo do evento.)

Observações de uso

Se sua empresa alterar o nome de exibição do Evento de formação médica para um nome personalizado, este aparecerá no Oracle CRM On Demand Answers.

Área do assunto: Análise de histórico de oportunidade e do concorrente

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre as contas de oportunidade e do concorrente. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de oportunidade. A única diferença é que ela inclui a dimensão de conta do concorrente, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro da oportunidade. Essa área de assunto permite criar relatórios que mostram todos os concorrentes de uma oportunidade. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas de oportunidade e do concorrente, as oportunidades que não estão associadas a pelo menos uma conta do concorrente não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de concorrente disponíveis para o relatório incluem:

- Contato principal
- Função
- Reverter função
- Data de início
- Data de término
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Concorrente da oportunidade
- Propriedade do usuário
- Contato principal
- Contato do relacionamento
- Território

Métrica

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de oportunidade
 - Métricas personalizadas de oportunidade
 - Métricas de oportunidade por data de abertura
 - Número (nº) de oportunidades abertas
 - Número (nº) de oportunidades
 - Número (nº) de contatos com oportunidades
 - Receita fechada
 - Receita esperada
 - Receita
 - Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
 - Número (nº) de ganhos
 - Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou o valor da receita.)
 - Ciclo médio de vendas
 - Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número de sucessos das oportunidades dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
 - Taxa de perda da oportunidade
- Receita
- Receita esperada

- Receita fechada
- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de oportunidades abertas
- Número (nº) de contatos com oportunidades
- Número (nº) de ganhos
- Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou valor da receita.)
- Ciclo médio de vendas
- Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número total de sucesso de oportunidades dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
- Taxa de perda da oportunidade
- Receita da oportunidade do trimestre passado
- Receita fechada do trimestre passado

Observações de uso

As dimensões de conta e contato principal incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Análise de histórico de oportunidade e do parceiro

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre oportunidades e contas de parceiro. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de oportunidade. A única diferença é que ela inclui a dimensão da conta do parceiro, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro da oportunidade. Essa área de assunto permite criar relatórios que mostram todos os parceiros de uma oportunidade. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas de oportunidade e do parceiro, as oportunidades que não estão associadas a pelo menos uma conta de parceiro não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de parceiro disponíveis para o relatório incluem:

- Contato principal
- Função

- Reverter função
- Data de início
- Data de término
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Parceiro da oportunidade
- Propriedade do usuário
- Contato principal
- Contato do relacionamento
- Território

Métricas

Veja a seguir a lista de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de oportunidade
 - Métricas personalizadas de oportunidade
 - Métricas de oportunidade por data de abertura
 - Número (nº) de oportunidades abertas
 - Número (nº) de oportunidades
 - Número (nº) de contatos com oportunidades
 - Receita fechada
 - Receita esperada

- Receita
 - Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
 - Número (nº) de ganhos
 - Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou valor da receita.)
 - Ciclo médio de vendas
 - Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número de sucessos das oportunidades dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
 - Taxa de perda da oportunidade
-
- Receita
 - Receita esperada
 - Receita fechada
 - Número (nº) de oportunidades
 - Número (nº) de oportunidades abertas
 - Número (nº) de contatos com oportunidades
 - Número (nº) de ganhos
 - Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
 - Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou valor da receita.)
 - Ciclo médio de vendas
 - Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número de sucessos das oportunidades dividido pelo número total de oportunidades ganhas e perdidas.)
 - Taxa de perda da oportunidade
 - Receita da oportunidade do trimestre passado
 - Receita fechada do trimestre passado

Observações de uso

As dimensões de conta e contato principal incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Análise de histórico de oportunidade

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite analisar oportunidades por dimensões de conta, território, campanha, contato, território, proprietário e data. Essa área do assunto consiste em duas ou mais tabelas de informações, além de incluir métricas de oportunidade e cota. As métricas de oportunidade são definidas no nível mais baixo de detalhes nessa área do assunto. Assim, é possível analisar as métricas de todas as dimensões. No entanto, as métricas da cota estão em um nível mais alto de detalhes e podem ser analisadas somente pelas seguintes dimensões limitadas: Data (Mês), Cota e Proprietário.

Tipo de relacionamento

Várias informações

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do usuário
- Contato principal
- Conta de parceiro principal
- Cota
- Território

Métricas

Veja a seguir a lista de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de oportunidade

Métricas personalizadas de oportunidade

- Métricas de oportunidade por data de abertura
 - Número (nº) de oportunidades abertas
 - Número (nº) de oportunidades
 - Número (nº) de contatos com oportunidades
 - Receita fechada
 - Receita esperada
 - Receita

- Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- Número (nº) de ganhos
- Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou valor da receita.)
- Ciclo médio de vendas
- Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número de sucessos das oportunidades dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
- Taxa de perda da oportunidade
- Receita
- Receita esperada
- Receita fechada
- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de oportunidades abertas
- Número (nº) de contatos com oportunidades
- Número (nº) de ganhos
- Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- Volume médio do negócio (Definição: o volume médio de cada venda para cada cliente, expresso como o número de unidades ou valor da receita.)
- Ciclo médio de vendas
- Taxa de sucesso da oportunidade (Definição: o número de sucessos das oportunidades dividido pelo número de oportunidades ganhas e perdidas.)
- Taxa de perda da oportunidade
- Receita da oportunidade do trimestre passado
- Receita fechada do trimestre passado
- Métricas da cota
 - Valor da cota

Observações de uso

As dimensões de conta e contato principal incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análise de histórico de receita do produto da oportunidade - Área do assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite analisar receitas do produto da oportunidade por conta, território da conta, parceiro, campanha, oportunidade, produto da oportunidade, propriedade do usuário, produto e categoria do produto. Como cada registro de receita do produto recorrente pode ter uma data de início diferente, esta área de assunto está no nível mais granular de detalhes e contém uma linha para cada registro de receita do produto recorrente na oportunidade. Dado o alto nível de detalhe desta área de assunto, ela é a que tem mais flexibilidade para consolidar dados em qualquer nível das dimensões com suporte. Esta área de assunto também contém as métricas e a dimensão de cota, que permitem apresentar a receita do produto da oportunidade e as métricas da cota no mesmo relatório.

Tipo de relacionamento

Várias informações

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data
- Oportunidade
- Receita do produto da oportunidade
- Propriedade do usuário
- Conta do parceiro principal (disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produto
- Categoria do produto
- Cota
- Território

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de receitas do produto da oportunidade
 - Número (nº) de produtos
 - Número médio (Nº méd.) de produtos
- Métricas da cota
 - Valor da cota

Observações de uso

As dimensões de conta e contato principal incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto de Análise de histórico do parceiro

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível na edição Gerenciamento de relacionamento de parceiro do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

A área do assunto de Análise de histórico do parceiro permite analisar o histórico do parceiro. Você pode analisar leads, oportunidades e receita por parceiro e por território.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Parceiro
- Território
- Propriedade do usuário
- Data

Métrica

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

■ Métricas do parceiro proprietário

■ Número de oportunidades

- Número de parceiros com oportunidades
 - Número de ganhos
 - Média de receita fechada
 - Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
 - Receitas - Fechamento
 - Receitas - Fechamento (000)
 - Receita fechada do produto
 - Receita fechada do produto (000)
 - Receita do produto (000)
 - Número (nº) de leads
 - Número de leads arquivados
 - Número de leads qualificados
 - Número de leads rejeitados
 - Número (nº) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
 - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
 - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
 - Média de dias para converter lead (Definição: o número de dias entre a data de criação do lead e a data de conversão do lead dividido pelo número de leads convertidos em oportunidades).
 - Média de dias para acompanhar lead
 - Receita média potencial
 - Receita potencial
 - Receita potencial (000)
 - Número de parceiros com leads
- #### ■ Métricas personalizadas do parceiro
- Número (nº) de parceiros

Observações de uso

Nenhuma

Área do assunto: Análise de histórico do pipeline

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto do histórico do pipeline fornece uma captura mensal de todas as oportunidades no Oracle CRM On Demand. As capturas do pipeline são feitas diariamente durante o processo noturno, mas o processo de arquivamento mantém apenas a captura do pipeline mais recente de cada mês e limpa as outras capturas. Essas capturas de pipeline nunca são excluídas. Durante a ETL (extração, transformação e carregamento) completa de dados, é feito o backup dessas capturas e elas são totalmente restauradas. Se as empresas alterarem o tipo de calendário fiscal, essas capturas históricas não serão realinhadas com sua nova definição de calendário fiscal. Para empresas com um tipo de calendário fiscal personalizado, essas capturas históricas podem ser informadas somente para as definições do ano fiscal que são definidas no Oracle CRM On Demand. As capturas são feitas somente para oportunidades que foram fechadas no último trimestre. No entanto, as capturas são feitas para todas as oportunidades abertas.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do usuário
- Data de captura do pipeline
- Território

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas históricas do pipeline
 - Receita Esta métrica indica a receita da oportunidade.
 - Receita esperada. Esta métrica indica a receita da oportunidade multiplicada pela probabilidade da oportunidade.
 - Receitas - Fechamento Esta métrica indica a receita da oportunidade fechada/ganha. Quando o status da oportunidade estiver fechado/ganho, a receita e a receita fechada terão o mesmo valor.

- Receita (000). Esta métrica indica a receita da oportunidade em milhares.
- Receita esperada (000). Esta métrica indica a receita da oportunidade multiplicada pela probabilidade da oportunidade em milhares.
- Receita fechada (000) Esta métrica indica a receita da oportunidade fechada/ganha em milhares. Quando o status da oportunidade estiver fechado/ganho, a receita e a receita fechada terão o mesmo valor.
- Receita da oportunidade do trimestre passado. Esta métrica indica o valor da receita de um trimestre passado.
- Receita esperada do trimestre passado. Esta métrica indica o valor da receita esperada de um trimestre passado.
- Receita fechada do trimestre passado. Esta métrica indica o valor da receita fechada de um trimestre passado.
- Receita da oportunidade do trimestre passado (000) Esta métrica indica o valor da receita de um trimestre passado em milhares.
- Receita esperada do trimestre passado (000). Esta métrica indica o valor da receita esperado de um trimestre passado em milhares.
- Receita fechada do trimestre passado (000). Esta métrica indica o valor da receita fechado de um trimestre passado em milhares.
- Território

Observações de uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Análise de histórico da carteira

Disponibilidade

Esta área do assunto está disponível somente na edição Serviços financeiros do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite analisar o histórico da carteira, os contatos e os produtos. Os relatórios de carteira permitem gerar relatórios sobre carteiras para as seguintes dimensões: Contato, Conta, Produto, Consultor e Tempo. Esses relatórios permitem que consultores e seus gerentes respondam a perguntas como estas:

- Quais produtos financeiros os clientes possuem e quais são seus respectivos perfis demográficos?
- Quanto dos ativos dos meus clientes são investidos e em quais títulos e classes de ativo?
- Qual é o tamanho dos ativos em cada carteira de negócios do consultor?

- Quais são as classes de ativo em cada carteira de negócios do consultor?
- Quem são meus melhores clientes por receita e tamanho da carteira?

Essas informações permitem analisar carteiras relacionadas aos clientes e consultores.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Contato
- Data
- Instituição
- Propriedade do usuário
- Carteira
- Produto

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da carteira
 - Métricas personalizadas da carteira
 - Número (nº) de carteiras
 - Valor total do ativo
 - Valor do empréstimo
 - Prêmio
 - Receita
 - Valor nominal
 - Limite de crédito
 - Valor médio total de ativos
 - Valor médio do empréstimo
 - Média de prêmio
 - Média de receita
 - Média do valor nominal
 - Média do limite de crédito

Observações de uso

A dimensão de contato inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Análise de histórico do produto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite analisar métricas de receita por dimensões de produto, conta, usuário, oportunidade, data e território. O nível de detalhe dessa área do assunto é ligeiramente mais alto do que o da área do assunto Relatório do produto da oportunidade, pois ele permite analisar receitas de oportunidade a partir do foco da dimensão do produto. Essa área do assunto preenche a lacuna de análise entre a área do assunto Relatório de oportunidades e a área do assunto Relatório do produto da oportunidade.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Data
- Oportunidade
- Propriedade do usuário
- Produtos
- Território

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de receita do produto
 - Métricas personalizadas de receita do produto
 - Receita
 - Receita esperada do produto

- Receita fechada do produto
- Receita do produto (000)
- Receita esperada do produto (000)
- Receita fechada do produto (000)
- Preço de compra
- Preço médio de compra
- Quantidade média
- Quantidade total
- Receita do produto do trimestre passado
- Receita fechada do produto do trimestre passado
- Receita do produto do trimestre passado (000)
- Receita fechada do produto do trimestre passado (000)

Observações de uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Análise de histórico do estágio de vendas

O Histórico do estágio de vendas apresenta as seguintes áreas de assunto.

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite analisar oportunidades em diferentes estágios de vendas por dimensões de conta, oportunidade, estágio de vendas e data. A área do assunto Histórico do estágio de vendas representa capturas históricas baseadas em eventos de oportunidades e disponíveis somente no lado histórico. Como as oportunidades passam por vários estágios de vendas, essa área do assunto é mais densa do que área do assunto de oportunidades, apresentando todos os registros correspondentes ao número de vezes que as oportunidades passaram pelo estágios de vendas.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Estágio de vendas históricas
- Oportunidade

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas do estágio de vendas
 - Média de dias no estágio
 - Número (nº) de dias no estágio
 - Número (nº) de oportunidades
 - Subproduto
 - Proporção de subproduto

Observações de uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Análise de histórico da solicitação de serviço

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área do assunto permite analisar o histórico da solicitação de serviço, contas e ativos. Essa área do assunto permite analisar solicitações de serviço por dimensões de conta, contato, solicitação de serviço, usuário, parceiro e data. Ela ajuda a avaliar e analisar métricas importantes de desempenho da organização da solicitação de atendimento ao cliente, incluindo há quanto tempo as solicitações de serviço foram abertas e a duração média até fechá-las. Usar essas métricas de desempenho da solicitação de serviço pode ajudar sua empresa a aumentar a satisfação do cliente e a produtividade do funcionário e a reduzir os custos operacionais.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Ativo
- Contato
- Data
- Concessionárias
- Propriedade do usuário
- Conta do parceiro principal (disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Produto
- Solicitação de serviço
- Veículo

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da solicitação de serviço
 - Métricas da solicitação de serviço por data de fechamento
 - Número (nº) de SSs canceladas (Data de fechamento)
 - Número (nº) de SSs (Solicitações de serviço) fechadas (Data de fechamento)
 - Média de dias para fechar SSs (Data de fechamento)
 - Média de minutos para fechar SSs (Data de fechamento)
 - Métricas personalizadas da solicitação de serviço
- Número (nº) de SSs
- Número (nr.) de SSs abertas
- Número (nº) de SSs fechadas
- Número (nº) de SSs pendentes
- Número (nr.) de SSs canceladas
- Idade média da SS aberta
- Média de dias para fechar SS
- Idade média da SS aberta (Minutos)
- Média de minutos para fechar SSs

Observações de uso

Os campos personalizados na dimensão Veículo são compartilhados entre o tipo de registro de veículo e o tipo de registro Ativo. O tipo de registro de veículo tem dois conjuntos de campos personalizados: um compartilhado com o tipo de registro Ativo, exibido na dimensão Veículo, e outro exclusivo do tipo de registro de veículo. Os campos personalizados exclusivos do tipo de registro de veículo não estão disponíveis em nenhum relatório. Ao adicionar campos personalizados ao tipo de registro de veículo, certifique-se de que nenhum campo dentre os quais você deseja exibir nos relatórios esteja adicionado aos campos personalizados compartilhados Ativo-Veículo, e não aos campos personalizados exclusivos de Veículo.

As dimensões de conta e contato incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Análise de histórico do produto com preço especial - Área de assunto

Disponibilidade

Esta área de assunto está disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Objetivo comercial

As solicitações de preço especial permitem que os parceiros e os proprietários da marca executem um conjunto de processos de negócios, por meio dos quais um parceiro solicita ao proprietário da marca um preço menor para um produto (por diversos motivos, como em resposta a um negócio da concorrência ou devido a tendências gerais de queda no preço).

Esta área de assunto fornece a capacidade de realizar uma análise histórica e gerar relatórios sobre solicitações de preço especial e produtos com preço especial, para que você possa avaliar o desempenho do parceiro. É possível usar métricas e informações, como as reduções de preço autorizadas para cada produto, parceiro e trimestre, a fim de medir a eficácia do desconto e o desempenho do produto no canal.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Data (baseada na data de início da solicitação de preços especiais)
- Registro de negócio
- Cliente final
- Última aprovação por
- Oportunidade

- Propriedade do usuário
- Conta do parceiro principal
- Produto
- Categoria do produto
- Solicit. de preços especiais

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas do produto com preço especial
 - Métricas do produto com preço especial por data da autorização
 - Número de solicitações de preço especial (data da autorização)
 - Valor autorizado (data da autorização)
 - Valor autorizado (data da autorização) (000)
 - Valor solicitado (data da autorização)
 - Valor solicitado (data da autorização) (000)
 - Valor médio autorizado (data da autorização)
 - Valor médio solicitado (data da autorização)
 - Quantidade média (data da autorização)
 - Quantidade (data da autorização)
 - Métricas do produto com preço especial por data de envio
 - Número de solicitações de preço especial (data de envio)
 - Valor autorizado (data de envio)
 - Valor autorizado (data de envio) (000)
 - Valor solicitado (data de envio)
 - Valor solicitado (data de envio) (000)
 - Valor médio autorizado (data de envio)
 - Valor médio solicitado (data de envio)
 - Quantidade média (data de envio)
 - Quantidade (data de envio)
- Número de solicitações de preço especial
- Valor autorizado
- Valor autorizado (000)
- Valor solicitado

- Valor solicitado (000)
- Valor médio autorizado
- Valor médio solicitado
- Custo médio autorizado
- Percentual médio de desconto autorizado
- MSRP (preço de varejo sugerido pelo fabricante) médio
- Custo médio de compra
- Quantidade média
- Custo médio solicitado
- Percentual médio de desconto solicitado
- Preço de revenda médio solicitado
- Preço de revenda médio sugerido
- Quantidade
- Valor autorizado do trimestre passado
- Valor autorizado do trimestre passado (000)
- Valor solicitado do trimestre passado
- Valor solicitado do trimestre passado (000)
- Quantidade do trimestre passado

Observações de uso

Nenhuma

Análise de controle de uso - Área de assunto

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand. O acesso a essa área de assunto exige o privilégio Controle de uso. A função do usuário administrador recebe esse privilégio por padrão.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite que usuários com o privilégio Controle de uso analisem o uso do Oracle CRM On Demand dentro da empresa. As empresas podem analisar o uso das seguintes áreas de aplicativo no Oracle CRM On Demand:

- Uso do aplicativo

- Adoção pelo usuário
- Instalação e configuração

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conteúdo
- Data
- Tipo de objeto
- Usuário

Métricas

A lista completa de métricas dessa área do assunto e de campos para os quais são armazenadas é a seguinte:

A tabela a seguir mostra as métricas de Desempenho do Analytics. Essas métricas representam o desempenho das consultas.

Métrica	Usuário	Data (semana)	Tipo de objeto	Descrição
Número (nº) de solicitações	Sim	Sim	Sim	Número de solicitações por nome de relatório e nome de painel por semana. Se um relatório também estiver disponível em um painel, o número de solicitações para o relatório somente reflete as solicitações em que foi executada como relatório em Oracle CRM On Demand Answers. Como um painel geralmente contém mais de um relatório, a execução de solicitações dentro do painel não estão incluídas na contagem que faz os cálculos para relatórios.
Número (nº) de falhas	Sim	Sim	Sim	Número de solicitações com falha por nomes de relatório e painel por semana.
Tempo de resposta médio (s)	Sim	Sim	Sim	Tempo de resposta médio (em segundos) das solicitações.

A tabela a seguir mostra as métricas de uso do aplicativo no Oracle CRM On Demand. Essas métricas representam o uso de vários tipos de objeto de aplicativo, inclusive quantos registros foram criados, atualizados e excluídos. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	Usuário	Data	Tipo de	Descrição
---------	---------	------	---------	-----------

	io	(semana)	objeto	
Número de registros criados	Sim	Sim	Sim	Número de registros criados por objeto pelo usuário no mês
Número de registros atualizados	Sim	Sim	Sim	Número de registros atualizados por objeto pelo usuário no mês
Número de registros excluídos	Sim	Sim	Sim	Número de registros excluídos por objeto pelo usuário no mês

A tabela a seguir mostra a métrica de Desempenho de exibição de página no Oracle CRM On Demand.

Métrica	Usuário	Data (semana)	Tipo de objeto	Descrição
Número (nº) de solicitações	Sim	Sim	Sim	Número de solicitações por página na semana
Tempo de resposta médio (ms)	Sim	Sim	Sim	Tempo de resposta médio (em milissegundos) das exibições de página

A tabela a seguir mostra as métricas de instalação e configuração. Essas métricas são uma captura da configuração mais recente e do Oracle CRM On Demand como estava no momento de uma atualização incremental dos dados de controle de uso. As métricas de configuração são exclusivas porque não são capturadas em nenhum nível da dimensão.

Métrica	Descrição
Número (nº) de administradores	Número de administradores que receberam algum dos privilégios a seguir: Gerenciar empresa, Gerenciar empresa - Definir moedas, Gerenciar empresa - Redefinir todas as senhas, Gerenciar temas, Gerenciar conteúdo, Gerenciar conteúdo - Gerenciar anexos, Gerenciar livros, Gerenciar territórios, Gerenciar usuários e acesso, Gerenciar usuários e acesso - Gerenciar usuários delegados
Número de regras de atribuição	Número de regras de atribuição definidas no Oracle CRM On Demand
Número (nº) de livros	Número de livros definidos no Oracle CRM On Demand
Número (nº) de moedas	Número de moedas ativadas no Oracle CRM On Demand
Número de campos personalizados	Número de campos personalizados usados no Oracle CRM On Demand
Número (nº) de objetos personalizados	Número de objetos personalizados implantados no Oracle CRM On Demand
Número de guias personalizadas	Número de guias Web personalizadas usadas no Oracle CRM On Demand

Número (nº) de grupos	Número de grupos configurados no Oracle CRM On Demand
Número (nº) de idiomas	Número de idiomas ativados no Oracle CRM On Demand
Número (nº) de produtos	Número de produtos definidos no Oracle CRM On Demand
Número de processos de vendas	Número de processos de vendas definidos no Oracle CRM On Demand
Número (nº) de territórios	Número de territórios configurados no Oracle CRM On Demand
Número de applets da Web	Número de applets Web usados no Oracle CRM On Demand
Número de links da Web	Número de links da Web usados no Oracle CRM On Demand
Número (nº) de workflows	Número de fluxos de trabalho configurados no Oracle CRM On Demand

A tabela a seguir mostra as métricas de adoção pelo usuário. Essas métricas permitem que as empresas monitorem e analisem a adoção pelo usuário do aplicativo do Oracle CRM On Demand. Na tabela, *Sim* indica que a métrica está disponível para o campo.

Métrica	Usuário	Data (mês)	Descrição
Número de usuários ativos	Não	Sim	Número de usuários ativos existentes no aplicativo
Número de dias desde o último login	Sim	Não	Número de dias desde o último log-in do usuário
Número de usuários delegados	Não	Sim	Número de usuários delegados existentes neste mês
Número (nº) de licenças	Não	Não	Número de licenças definidas no perfil da empresa
Número de logins no total	Sim	Sim	Número de conexões feitas por um usuário durante um determinado mês. Se um usuário fizer log-in três vezes hoje, eles serão contabilizados como 3 para a semana atual.

Número de logins exclusivos	Sim	Sim	Número de conexões únicas feitas por um usuário durante um determinado mês. Se um usuário fizer log-in três vezes hoje, eles serão contabilizados como 1 para a semana atual.
Número de logins malsucedidos	Sim	Sim	Número de conexões sem sucesso feitas pelo usuário no mês
Porcentagem (%) de Conectado a	Não	Sim	Número de usuários conectados neste mês divididos pelo número de usuários ativos.
Frequência média mensal de conexões	Não	Sim	Número de log-ins exclusivos em um determinado mês dividido pelo número de usuários conectados neste mês.

Observações de uso

Este tópico fornece observações quanto ao uso.

Sobre dados de controle de uso

Os dados de controle de uso no data warehouse são atualizados semanalmente com as informações dos dados de aplicativo do Oracle CRM On Demand. A atualização dos dados de controle de uso acontece aos finais de semana e não se seguem à atualização noturna, incremental, do restante dos dados no Oracle CRM On Demand Answers.

As métricas de controle de uso só são recomputadas para o mês atual, e os dados do mês anterior não são recomputados a menos que a semana considere o fim do mês. Por exemplo, quando a atualização incremental de controle de uso for executada na sexta-feira, 28 de maio de 2010, as métricas de controle de uso serão recomputadas considerando todo o mês de maio a partir de 1º de maio de 2010. Quando a atualização incremental de controle do uso for executada na sexta-feira, 4 de junho de 2010, a métrica de controle de uso será recomputada considerando-se os meses de maio e junho porque essa semana incluía os dois meses.

As métricas de controle do uso são resumidas por meses do calendário. Muito embora seja possível analisar essas métricas pelos calendários fiscais de uma empresa, elas não estão alinhadas com o calendário fiscal de empresas com calendários fora do padrão. Talvez haja alguma diferença em uma definição do calendário fiscal, especialmente se você estiver usando um calendário 4-4-5 ou 5-4-4 ou personalizado em que dois meses do calendário começam em um período fiscal ou nenhum mês do calendário começa em um período fiscal. Em situações como essa, as métricas de uso podem ser infladas ou perder algum período fiscal.

Grande parte dos dados de controle de uso é capturada semanalmente. Algumas métricas de adoção pelo usuário não são capturadas semanalmente. Todas as métricas de definição e configuração não são capturadas semanalmente. Como os dados de controle de uso são capturados semanalmente, eles podem ser agregados por mês, trimestre e ano. No entanto, eles talvez não produzam nenhum resultado caso sejam executados em níveis inferiores aos da semana.

Sobre o histórico de log-in do usuário

Os dados de histórico do log-in do usuário com mais de 90 dias são continuamente limpos do aplicativo Oracle CRM On Demand. Por isso, o recurso Controle de uso pode oferecer suporte a aproximadamente 90 dias de métricas de adoção pelo usuário quando o aplicativo do Oracle CRM On Demand é atualizado pela primeira vez para esta versão. Porém, os dados de histórico da adoção pelo usuário são mantidos no data warehouse para oferecer suporte à análise de tendência histórica das métricas de adoção pelo usuário no Oracle CRM On Demand Analytics. Esses dados são mantidos até a próxima atualização completa, mesmo depois dos dados serem limpos do Oracle CRM On Demand.

Métricas de controle de uso

As métricas de controle de uso são coletadas segundo a semana civil. Se você estiver usando um calendário não padrão, como 5-4-4, 4-4-5, ou um calendário fiscal personalizado, será possível que um mês fiscal ou trimestre tenha mais ou menos semanas em comparação com outros meses ou trimestres fiscais. Dessa forma, as métricas de uso do desempenho podem aparecer levemente aumentadas ou diminuídas em um determinado mês ou trimestre. Esse comportamento deverá acontecer quando as métricas da empresa não estiverem inteiramente alinhadas com as definições de calendário fiscal ao serem analisadas segundo meses e trimestres civis.

Dimensões de conteúdo

A dimensão Conteúdo é comum a métricas de Desempenho do Analytics e de Desempenho de exibição de página.

Para gerar relatórios com base em métricas de Desempenho do Analytics, use o campo Categoria de conteúdo para filtrar a seguinte condição:

`Categoria de conteúdo = Analytics`

Para gerar relatórios com base em métrica de Desempenho de exibição de página, use o campo Categoria de conteúdo para filtrar a seguinte condição:

`Categoria de conteúdo = Exibição de página`

Durante a análise da métrica de Desempenho de exibição de página, os únicos campos de dimensão do Conteúdo disponíveis são: Categoria de conteúdo e Nome de conteúdo. Para o Desempenho de exibições de página, o valor Nome de conteúdo representa o título da tela. Para o Desempenho do Analytics, o valor Nome de conteúdo representa o nome do relatório ou do painel.

Métricas de desempenho do Analytics

Não é possível integrar a métrica de Desempenho do Analytics a mais nenhuma outra métrica. Você não pode combinar a métrica de desempenho de exibição de página a nenhuma outra métrica. Essas duas métricas relacionadas ao desempenho são armazenadas usando-se níveis diferentes de detalhes, diferentes uns dos outros e de todas as demais métricas. As métricas de Desempenho do Analytics são capturadas no nível de

conteúdo, de usuário e semanal. Essas métricas são coletadas conforme cada relatório é sempre executado pelo usuário, sendo resumidas semanalmente. O tempo de resposta médio é medido em segundos.

Por outro lado, a métrica de Desempenho de exibição de página é capturada no nível da página e da semana. Essa métrica é coletada conforme cada página é exibida, sendo resumida semanalmente. O tempo de resposta médio é medido em milissegundos.

A métrica de desempenho do Analytics pode informar métricas por usuários individuais. Porém, o desempenho da exibição de página é apenas no nível da empresa. A maior parte das exibições de página tem um título, mas para exibições de página sem títulos a métrica de desempenho do uso é informada como *Outros*. As métricas de desempenho do Analytics são incluídas para painéis compartilhados e pessoais, mas não para consultas dinâmicas. Os nomes de conteúdo do Analytics e de exibição de página exibem métricas com base no idioma padrão da empresa e na nomenclatura do objeto padrão. Eles não oferecem suporte à renomeação do objeto ou do idioma do usuário.

Área de assunto dos relatórios de receitas da conta

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

A área de assunto do Analytics Receita de conta permite controlar receitas de conta por produto, categoria, território e usuário.

Tipo de relacionamento

Várias informações

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Receita da conta
- Território da conta
- Campanha
- Propriedade do usuário
- Produto
- Categoria do produto
- Cota

Campos de filtragem otimizados

Essa área de assunto tem campos otimizados para reduzir o tempo de consulta quando usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter maiores informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Campanha

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de receita da conta:
 - Métricas personalizadas de receita da conta
 - Número de produtos
 - Número médio (Nº méd.) de produtos
- Métricas da cota:
 - Valor da cota

Observações de uso

Para obter mais informações sobre recursos de receita de conta, consulte [área de assunto Relatório de previsões](#) (consulte "[Área do assunto: Relatório de previsões](#)" na página 945). Na área de assunto Previsão, você pode combinar previsão, cota e receitas de conta em um único relatório de consulta. As dimensões de pasta da cota e as métricas só podem ser integradas com as dimensões de pasta e as métricas de Propriedade do usuário.

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatórios de contas

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto fornece uma exibição resumida das métricas operacionais das contas de uma empresa. O tipo de registro de conta é aquele que você deseja analisar. É possível usar essa área de assunto para responder a perguntas básicas sobre o desempenho da conta: Quais empresas possuem o número mais alto de solicitações de serviço? Quais empresas têm o maior número de oportunidades? Esta área de assunto permite agrupar e totalizar essas métricas em qualquer nível por dimensões de conta, de território de conta e de data. Para fazer uma análise mais detalhada, envolvendo outras áreas comerciais, você deve usar outras áreas de assunto.

Tipo de relacionamento

Resumo

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do usuário
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Campanha

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da conta
 - Métricas personalizadas da conta
 - Receita
 - Receita (000)

- Receita média
- Receita fechada
- Receita fechada (000)
- Receita média fechada
- Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
- Receita potencial
- Receita média potencial
- Receita
- Receita do produto (000)
- Receita fechada do produto
- Receita fechada do produto (000)
- Número (nº) de contas
- Número (nº) de contas com oportunidades
- Número (nº) de atividades
- Número (nº) de contatos
- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de ganhos
- Número (nº) de SSs (Solicitações de serviço)
- Número (nr.) de SSs canceladas
- Número (nº) de SSs fechadas
- Número (nr.) de SSs abertas
- Número (nº) de SSs pendentes
- Idade média da SS aberta
- Média (méd.) de dias para fechar SS
- Número (nº) de leads
- Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- Número (nr.) de leads qualificados
- Número (nr.) de leads rejeitados

Observações de uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de contas e concorrentes

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão do concorrente, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Ela permite criar relatórios que mostram todos os concorrentes de uma conta. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do concorrente, as contas que não estão associadas a pelo menos uma conta de concorrente não pode ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de concorrente disponíveis para o relatório incluem:

- Contato principal
- Função
- Reverter função
- Data de início
- Data de término
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Concorrente da conta
- Campanha

- Data de criação
- Propriedade do usuário
- Contato do relacionamento
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo UTC com data da última chamada, que é a versão otimizada do campo Última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter maiores informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Campanha

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da conta
 - Métricas personalizadas da conta
 - Receita
 - Receita (000)
 - Receita média
 - Receita fechada
 - Receita fechada (000)
 - Receita média fechada
 - Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
 - Receita potencial
 - Receita média potencial
 - Receita
 - Receita do produto (000)
 - Receita fechada do produto
 - Receita fechada do produto (000)
 - Número (nº) de contas

- Número (nº) de contas com oportunidades
- Número (nº) de atividades
- Número (nº) de contatos
- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de ganhos
- Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
- Número (nr.) de SSs canceladas
- Número (nº) de SSs fechadas
- Número (nr.) de SSs abertas
- Número (nº) de SSs pendentes
- Idade média da SS aberta
- Média (méd.) de dias para fechar SS
- Número (nº) de leads
- Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- Número (nr.) de leads qualificados
- Número (nr.) de leads rejeitados

Observações de uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de contas e parceiros

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas de parceiros. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão de parceiro, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Essa área de assunto permite criar relatórios que mostram todos os parceiros de uma conta. Como

essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas do parceiro, as contas que não estão associadas a pelo menos uma conta de parceiro não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de parceiro disponíveis para o relatório incluem:

- Contato principal
- Função
- Reverter função
- Data de início
- Data de término
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto oferece as seguintes dimensões:

- Conta
- Parceiro da conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do usuário
- Contato do relacionamento
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta

■ Campanha

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da conta
 - Métricas personalizadas da conta
 - Receita
 - Receita (000)
 - Receita média
 - Receita fechada
 - Receita fechada (000)
 - Receita média fechada
 - Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
 - Receita potencial
 - Receita média potencial
 - Receita
 - Receita do produto (000)
 - Receita fechada do produto
 - Receita fechada do produto (000)
 - Número (nº) de contas
 - Número (nº) de contas com oportunidades
 - Número (nº) de atividades
 - Número (nº) de contatos
 - Número (nº) de oportunidades
 - Número (nº) de ganhos
 - Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
 - Número (nr.) de SSs canceladas
 - Número (nº) de SSs fechadas
 - Número (nr.) de SSs abertas
 - Número (nº) de SSs pendentes
 - Idade média da SS aberta
 - Média (méd.) de dias para fechar SS

- Número (nº) de leads
- Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- Número (nr.) de leads qualificados
- Número (nr.) de leads rejeitados

Observações de uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de contas e contas relacionadas

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite informar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas relacionadas. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de conta. A única diferença é que ela inclui a dimensão da conta relacionada, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro de conta. Essa área de assunto permite criar relatórios que mostram todas as contas relacionadas de uma conta. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e contas relacionadas, as contas que não estão associadas a pelo menos uma conta relacionada não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas relacionadas disponíveis para o relatório incluem:

- Contato principal
- Função
- Reverter função
- Data de início
- Data de término
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Data de criação
- Propriedade do usuário
- Conta relacionada
- Contato do relacionamento
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Campanha

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da conta
 - Métricas personalizadas da conta
 - Receita
 - Receita (000)
 - Receita média
 - Receita fechada
 - Receita fechada (000)
 - Receita média fechada

- Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
- Receita potencial
- Receita média potencial
- Receita
- Receita do produto (000)
- Receita fechada do produto
- Receita fechada do produto (000)
- Número (nº) de contas
- Número (nº) de contas com oportunidades
- Número (nº) de atividades
- Número (nº) de contatos
- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de ganhos
- Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
- Número (nr.) de SSs canceladas
- Número (nº) de SSs fechadas
- Número (nr.) de SSs abertas
- Número (nº) de SSs pendentes
- Idade média da SS aberta
- Média (méd.) de dias para fechar SS
- Número (nº) de leads
- Número (nº) de leads convertidos em oportunidades
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- Número (nr.) de leads qualificados
- Número (nr.) de leads rejeitados

Observações de uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de atividades

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite analisar um conjunto de métricas da atividade por dimensões de atividade, conta, oportunidade, lead, campanha, contato, solicitação de serviço e data. Como essa área de assunto representa cada interação e evento de atividade relacionado a esses tipos de registro, essa área de assunto está no nível mais baixo de detalhes, o que significa que a tabela de informações da atividade que determina essa área de assunto pode ser a maior. Essa área de assunto permite consolidar e analisar métricas da atividade, usando o maior conjunto de dimensões. Essa área é um assunto com várias informações, que permite relatar as cotas de usuário em relação às métricas da atividade.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contato
- Lead
- Oportunidade
- Solicitação de serviço
- Cota

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contato
- Lead
- Oportunidade
- Solicitação de serviço

Métrica

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de atividade
 - Número (nº) de atividades
 - Número (nr.) de atividades abertas
 - Número (nr.) de contas com atividades
 - Número (nr.) de atividades fechadas
- Métricas da cota
 - Valor da cota

Observações de uso

As dimensões de conta e contato incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de objetos personalizados avançados

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite analisar objetos personalizados avançados.

A área Objetos personalizados avançados é uma área do assunto especializada que permite informar o relacionamento um-para-muitos e muitos-para-um entre os Objetos personalizados 4 a 15 e objetos pré-criados, incluindo os Objetos personalizados 1, 2 e 3. Como a área Objetos personalizados avançados reúne os relatórios de todos os objetos sob uma única área do assunto, é necessário incluir uma métrica de

determinação para o relatório a fim de ajudar na escolha de um caminho de relacionamento entre os objetos incluídos no relatório. O relatório de relacionamento muitos-para-muitos não pode usar essa área do assunto porque não é diretamente suportado pelo Oracle CRM On Demand para os Objetos personalizados 4 a 15.

O relacionamento muitos-para-muitos é implementado para os Objetos personalizados 1, 2 e 3, bem como para conta, contato, solicitação de serviço e oportunidade no Analytics. Desse modo, é possível informar o relacionamento um-para-muitos somente entre os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e esses objetos. Não é possível informar o relacionamento um-para-muitos entre os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e atividades, ativos, leads e produtos.

Tipo de relacionamento

Federado

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Alocação
- Campanha
- Demanda
- Contato
- Cobertura
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Objeto personalizado 04
- Objeto personalizado 05
- Objeto personalizado 06
- Objeto personalizado 07
- Objeto personalizado 08
- Objeto personalizado 09
- Objeto personalizado 10
- Objeto personalizado 11
- Objeto personalizado 12
- Objeto personalizado 13
- Objeto personalizado 14

- Objeto personalizado 15
- Dano
- Conta financeira
- Titular da conta financeira
- Investimento da conta financeira
- Plano financeiro
- Produto financeiro
- Transação financeira
- Família
- Propriedade do seguro
- Período do estoque
- Parte envolvida
- Lead
- Oportunidade
- Parceiro
- Apólice
- Titular da apólice
- Produto
- Estoque de amostra
- Transação de amostra
- Solicitação de serviço
- Item da transação

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Atividade
- Alocação

- Demanda
- Contato
- Cobertura
- Objetos personalizados 1-15
- Dano
- Conta financeira
- Titular da conta financeira
- Investimento da conta financeira
- Plano financeiro
- Produto financeiro
- Transação financeira
- Propriedade do seguro
- Período do estoque
- Parte envolvida
- Oportunidade
- Apólice
- Titular da apólice
- Estoque de amostra
- Amostra de transação
- Solicitação de serviço

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da conta
 - Métricas personalizadas da conta
 - Número (nº) de contas
- Métricas de atividade
 - Número (nr.) de contas com atividades
 - Número (nº) de atividades
 - Número (nr.) de atividades fechadas
 - Número (nr.) de atividades abertas
- Métricas da alocação
 - Número (nº) da alocação

- Média da quantidade máxima permitida de alocação
- Média da quantidade máxima permitida de chamada
- Ordenar por média
- Soma da quantidade máxima permitida de alocação
- Soma da quantidade máxima permitida de chamada
- Ordenar por soma
- Métricas da campanha
 - Número (nr.) de contas da campanha
 - Número (nº) de campanhas
 - Número (nr.) de campanhas ativas
 - Número (nr.) de campanhas concluídas
 - Número (nr.) de campanhas planejadas
 - Número (nr.) de contatos da campanha
 - Número (nr.) de leads da campanha
 - Número (nr.) de oportunidades da campanha
 - Número (nr.) de êxitos da campanha
 - Porcentagem (%) do orçamento (Definição: o custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçado.)
 - Porcentagem (%) de destino do lead atingida (Definição: o número de leads multiplicado por 100 e dividido pelo destino do lead.)
 - Porcentagem (%) de destino da receita atingida (Definição: a receita fechada multiplicada por 100 e dividida pelo destino da receita.)
 - Média de dias para fechar oportunidade da campanha
 - Receita média (méd.) fechada para campanha
 - Média de dias para fechar oportunidade da campanha
 - Custo médio (méd.) por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de êxitos.)
 - Custo médio (méd.) por lead (Definição: o custo médio dividido por número de leads).
 - Receita fechada da campanha
 - Custo por venda fechada (Definição: o custo dividido pelo número de êxitos.)
 - Custo por lead (Definição: o custo dividido pelo número de leads.)
 - Taxa de conversão de leads da campanha
 - Receita da oportunidade da campanha
 - Taxa de sucesso da oportunidade da campanha
 - ROI (Retorno sobre investimento)

- Métricas da demanda
 - Métricas personalizadas da demanda
 - Número (nº) de demandas
 - Média do valor do passivo
 - Média do valor da perda
 - Média de número de funcionários feridos
 - Média de número de pessoas feridas
 - Soma do valor do passivo
 - Soma do valor da perda
 - Soma do número dos funcionários feridos
 - Soma do número das pessoas feridas
- Métricas de contato
 - Métricas personalizadas de contato
 - Número (nº) de contatos
- Métricas da alocação
 - Métricas personalizadas de cobertura
 - Número (nº) de coberturas
 - Receita média dedutível
 - Média de limite individual
 - Média do valor coberto
 - Média (Méd.) de limite total
 - Soma dedutível
 - Soma do limite individual
 - Soma do valor coberto
 - Soma do limite total
- Métricas dos objetos personalizados 1 a 15
 - Métricas dos objetos personalizados 1 a 15
 - Número (nº) de objetos personalizados 1 a 15
- Danos - Métricas
 - Métricas personalizadas de dano
 - Número (nº) de danos

- Média do valor estimado
- Média de número de propriedade
- Soma do valor estimado
- Soma do número de propriedades
- Métricas da conta financeira
 - Métricas personalizadas da conta financeira
 - Número (nº) de contas financeiras
 - Saldo médio
 - Soma dos saldos
- Métricas do titular da conta financeira
 - Métricas personalizadas do titular da conta financeira
 - Número (nº) de titulares de contas financeiras
- Métricas do titular da conta financeira
 - Métricas personalizadas do titular da conta financeira
 - Número (nº) de investimentos de conta financeira
 - Receita média dedutível
 - Preço médio de compra
 - Quantidade média
 - Valor médio
 - Soma de desempenho
 - Soma do preço de compra
 - Soma da quantidade
 - Soma dos valores
- Métricas do plano financeiro
 - Métricas personalizadas do plano financeiro
 - Número (nº) de planos financeiros
- Métricas de produto financeiro
 - Métricas personalizadas de produto financeiro
 - Número (nº) de produtos financeiros
 - Preço atual médio
 - Soma do preço atual
- Métricas de transação financeira
 - Métricas personalizadas de transação financeira

- Número (nº) de transações financeiras
- Quantidade média
- Preço de transação médio
- Valor médio
- Soma da quantidade
- Soma do preço de transação
- Soma dos valores

- Métricas da família
 - Métricas personalizadas da família
 - Total de ativos do contato
 - Média (méd.) do total de ativos
 - Média (méd.) do total de ativos (000)
 - Total de ativos
 - Total de ativos (000)
 - Total de despesas do contato
 - Média (méd.) do total de despesas
 - Média (méd.) do total de despesas (000)
 - Total de despesas
 - Total de despesas (000)
 - Total de rendimento do contato
 - Rendimento médio (méd.) total
 - Rendimento médio (méd.) total (000)
 - Rendimento total
 - Rendimento total (000)
 - Total do passivo do contato
 - Valor médio (méd.) total do passivo
 - Valor médio (méd.) total do passivo (000)
 - Total de passivos
 - Total de passivos (000)
 - Valor líquido total do contato
 - Média (méd.) do valor líquido total
 - Média (méd.) do valor líquido total (000)

- Valor líquido total
- Valor líquido total (000)
- Total de ativos da família
 - Média (méd.) do total de ativos da família
 - Média (méd.) do total de ativos da família (000)
 - Total de ativos da família
 - Total de ativos da família (000)
- Despesas totais da família
 - Média (méd.) do total de despesas da família
 - Média (méd.) do total de despesas da família (000)
 - Despesas totais da família
 - Despesas totais da família (000)
- Rendimento total da família
 - Renda média (méd.) total da família
 - Renda média (méd.) total da família (000)
 - Rendimento total da família
 - Rendimento total da família (000)
- Total de passivos da família
 - Média (méd.) do total de passivos da família
 - Média (méd.) do total de passivos da família (000)
 - Total de passivos da família
 - Total de passivos da família (000)
- Valor líquido total da família
 - Média (méd.) do total do valor líquido da família
 - Média (méd.) do total do valor líquido da família (000)
 - Valor líquido total da família
 - Valor líquido total da família (000)
- Número (nr.) de leads do contato
- Número (nr.) de solicitações de serviço do contato
- Número de contatos
- Número (nº) de famílias
- Número (nr.) de contatos sumariados
- Número (nr.) de leads sumariados

- Número (nr.) de solicitações de serviço sumariadas
- Métricas de propriedades do seguro
 - Métricas personalizadas de propriedades do seguro
 - Número (nº) de propriedades do seguro
 - Valor médio
 - Sequência média
 - Soma dos valores
 - Soma das sequências
- Métricas de período do estoque
 - Métricas personalizadas de período do estoque
 - Número (nº) de períodos de estoque
- Métricas da parte envolvida
 - Métricas personalizadas da parte envolvida
 - Número (nº) das partes envolvidas
- Métricas do lead
 - Número (nr.) de leads arquivados
 - Número (nº) de leads
 - Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
 - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
 - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
 - Número (nr.) de novas oportunidades
 - Número (nr.) de leads qualificados
 - Número (nr.) de leads rejeitados
 - Número (nº) de ganhos
 - Receita fechada para o lead
 - Receita esperada para o lead
 - Receita da oportunidade para o lead
- Métricas de oportunidade
 - Métricas personalizadas de oportunidade
 - Número (nº) de oportunidades fechadas
 - Número (nº) de oportunidades abertas

- Número (nº) de oportunidades
- Número (nº) de ganhos
- Número (nº) médio de dias no estágio
- Receita fechada
- Receita fechada (000)
- Receita esperada
- Receita esperada (000)
- Receita
- Receita (000)
- Métricas do parceiro
 - Métricas personalizadas do parceiro
 - Número (nº) de parceiros
- Apólice - Métricas
 - Apólice - Métricas personalizadas
 - Número (nº) de apólices
 - Valor nominal médio
 - Prêmio modal médio
 - Prêmio total médio
 - Soma do valor nominal
 - Soma do prêmio modal
 - Soma do prêmio total
- Métricas do titular da política
 - Métricas personalizadas do titular da política
 - Número (nº) de titulares da apólice
 - Porcentagem média do titular
 - Soma de porcentagem do titular
- Métricas do estoque de amostra
 - Métricas personalizadas do estoque de amostra
 - Número (nº) de estoque de amostra
 - Média da última contagem física
 - Média do saldo de abertura
 - Contagem física média
 - Contagem do sistema média

- Soma da última contagem física
- Soma do saldo de abertura
- Soma da contagem física
- Soma da contagem do sistema
- Métricas de transação de amostra
 - Métricas personalizadas de transação de amostra
 - Número (nº) de transação de amostra
 - Média de pacotes recebidos
 - Média de pacotes enviados
 - Soma de pacotes recebidos
 - Soma de pacotes enviados
- Métricas da solicitação de serviço
 - Métricas personalizadas da solicitação de serviço
 - Número (nr.) de SSs canceladas
 - Número (nº) de SSs fechadas
 - Número (nr.) de SSs abertas
 - Número (nº) de SSs pendentes
 - Número (nº) de SSs
 - Média (méd.) de dias para fechar SS
 - Idade média da SS aberta
- Métricas de Item da transação
 - Métricas personalizadas de Item da transação
 - Número (nº) de itens de transação
 - Média de número de linha
 - Quantidade média
 - Média de quantidade enviada
 - Soma do número de linha
 - Soma da quantidade
 - Soma da quantidade enviada

Observações de uso

Podem ocorrer relatórios sem resultados por vários motivos. Um motivo é a falta de uma métrica no relatório. O relatório deve conter pelo menos uma métrica.

Você também poderá obter um relatório sem resultados se estiver usando dois objetos personalizados que não estejam diretamente vinculados um ao outro. Por exemplo, se um Objeto de conta estiver diretamente associado aos Objetos personalizados 4 e 5, então você poderá relatar a associação entre a Conta e o Objeto personalizado 4, bem como a associação entre a Conta e o Objeto personalizado 5. No entanto, não é possível relatar a associação combinada entre Conta, Objeto personalizado 4 e Objeto personalizado 5, a menos que haja uma associação direta entre Objeto personalizado 4 e Objetos personalizado 5 definida no aplicativo.

Usando esse mesmo exemplo, se um Objeto de conta estiver diretamente associado ao Objeto personalizado 4 e este estiver diretamente associado ao Objeto personalizado 5, então você poderá relatar a associação entre Conta e Objeto personalizado 4, bem como a associação entre Objeto personalizado 4 e Objeto personalizado 5. No entanto, a associação combinada entre Conta, Objeto personalizado 4 e Objeto personalizado 5 não pode ser relatada, a menos que haja uma associação direta entre Conta e Objeto personalizado 5, conforme definida no aplicativo.

As dimensões de conta e contato incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área de assunto de objetos personalizados avançados, financeiros e de seguro

A área de assunto do objeto personalizado avançado permite relatar todos os atributos e métricas dos projetos que existem na área do assunto. Também permite relatar as associações entre estes objetos. No entanto, somente uma associação é suportada na área do assunto para qualquer par de objetos fornecidos. Por exemplo:

- O objeto da FinancialAccount pode ser um objeto filho de uma conta, uma agência e uma instituição financeira. Entretanto, somente a associação do objeto da conta pode ser registrada.
- O objeto da FinancialAccount pode ser um objeto filho e um consultor de um contato. Entretanto, somente a associação do objeto do contato pode ser registrada.
- O objeto de norma pode ser um objeto filho de uma conta, agência e transportadora. Entretanto, somente a associação do objeto da conta pode ser registrada.
- O objeto de norma pode ser um objeto filho de um contrato, agente e um subscritor da transportadora. Entretanto, somente a associação do objeto da conta pode ser registrada.

A associação entre os objetos financeiros e os objetos personalizados de 1 a 5 e a associação entre os objetos de garantia e objetos personalizados de 1 a 15 não está disponível para registro da área de assunto de objeto personalizado avançado.

Nas dimensões de finanças de garantia e de amostra, os campos de moeda e data são pré-formatados. Não são pré-formatados outros tipos de campos nestas dimensões, como o de números inteiros e porcentagem. Você pode aplicar formatos personalizados a estes campos.

Área do assunto: Relatório de avaliações

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área do assunto apresenta análises em tempo real do uso e resultados da avaliação. Você pode obter visibilidade total à conclusão da avaliação, pontuação e interação sobre as dimensões relacionadas, como por exemplo: atividades, contatos e contas.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Avaliação
- Contato
- Data da última modificação
- Data de início
- Lead
- Objetivo
- Oportunidade
- Propriedade do usuário
- Solicitação de serviço

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Atividade
- Contato
- Oportunidade
- Solicitação de serviço

Métrica

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da conta
 - Métricas personalizadas da conta
 - Número (nº) de contas
- Métricas de atividade
 - Número (nr.) de contas com atividades
 - Número (nº) de atividades
 - Número (nr.) de atividades fechadas
 - Número (nr.) de atividades abertas
- Métricas de avaliação
 - Respostas
 - Número (nº) de respostas de critérios
 - Resposta concluída
 - Resposta não concluída
 - Critérios
 - Número (nº) de critérios de script
 - Número médio de critérios de script
 - Número médio de critérios de pontuação
 - Critérios
 - Número máximo de critérios de pontuação
 - Número mínimo de critérios de pontuação
 - Script
 - Número (nº) de critérios de script
 - Porcentagem (%) concluída
 - Pontuação real de script
 - Número médio da pontuação real de script
 - Número médio de pontuação limite de script
 - Número máximo da pontuação real de script
 - Número mínimo da pontuação real de script
 - Pontuação limite de script
- Métricas de contato
 - Métricas personalizadas de contato

- Número (nº) de contatos
- Métricas do lead
 - Número (nr.) de leads arquivados
 - Número (nº) de leads
 - Número (nº) de leads convertidos em oportunidades
 - Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
 - Número de leads que resultam em oportunidade ganha
 - Número (nr.) de novas oportunidades
 - Número (nr.) de leads qualificados
 - Número (nr.) de leads rejeitados
 - Número (nº) de ganhos
 - Receita fechada para o lead
 - Receita esperada para o lead
 - Receita da oportunidade para o lead
- Métricas do objetivo
 - Métricas do objetivo personalizado
 - Número (nº) de objetivos
 - Receita média potencial
 - Média do objetivo alvo
 - Receita do objetivo
 - Alvo do objetivo
- Métricas de oportunidade
 - Métricas personalizadas de oportunidade
 - Número (nº) de oportunidades fechadas
 - Número (nº) de oportunidades abertas
 - Número (nº) de oportunidades
 - Número (nº) de ganhos
 - Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
 - Receita fechada
 - Receita fechada (000)
 - Receita esperada
 - Receita esperada (000)
 - Receita

- Receita (000)
- Métricas da solicitação de serviço
 - Métricas personalizadas da solicitação de serviço
 - Número (nr.) de SSs canceladas
 - Número (nº) de SSs fechadas
 - Número (nr.) de SSs abertas
 - Número (nº) de SSs pendentes
 - Número (nº) de SSs
 - Média (méd.) de dias para fechar SS
 - Idade média da SS aberta

Observações de uso

Você somente pode utilizar as métricas de avaliação junto com a dimensão de avaliação. Caso algumas métricas de avaliação sejam excluídas, as avaliações anteriormente finalizadas então não refletirão a exclusão, e os resultados poderão parecer imprecisos.

Área do assunto: Relatório de ativos

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite analisar as métricas de ativos por meio de dimensões de conta, ativo, produto e usuário. Ela permite rastrear ativos e produtos que foram vendidos a um cliente ou uma empresa. Essa é uma das poucas áreas de assunto onde a visibilidade dos registros de ativo é baseada na visibilidade dos registros de conta associada.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta

- Ativo
- Propriedade do usuário
- Produto

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Ativo

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métrica do ativo
 - Número (nº) de ativos
 - Número médio (Nº méd.) de ativos

Observações de uso

Você pode analisar as métricas de ativo pela propriedade por dimensão do usuário. A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: relatórios de planejamento comercial

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Esta área de assunto permite visualizar contas, contatos, oportunidades e produtos no contexto de planos comerciais, objetivos, tipos de plano, períodos, metas de receita e unidades de medida. Ela também permite revisar o desempenho real comparado às metas e aos objetivos estabelecidos nos planos comerciais. Os resultados podem ser combinados com consultas de outras áreas de assunto para comparação dos resultados com as metas-alvo.

Tipo de relacionamento

Um para muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Livro
- Plano de negócios
- Contato
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Lead
- Objetivo
- Oportunidade
- Período
- Conta do plano
- Contato do plano
- Oportunidade do plano
- Conta de parceiro principal
- Produto
- Solicitação de serviço

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Atividade
- Contato

- Lead
- Oportunidade
- Solicitação de serviço

Métricas

Veja a seguir a lista de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da conta
- Métricas de atividade
- Métricas do plano de negócios
- Métricas de contato
- Métricas do objeto personalizado 1
- Métricas do objeto personalizado 2
- Métricas do objeto personalizado 3
- Métricas do lead
- Métricas do objetivo
- Métricas de oportunidade
- Métricas do parceiro
- Métricas do período
- Métricas da conta do plano
- Métricas do contato do plano
- Métricas da oportunidade do plano
- Métricas da solicitação de serviço

Observações de uso

Esta área de assunto tem várias dimensões, mas você deve ter cuidado para não misturar as dimensões indiscriminadamente. Nem todas as combinações de dimensões geram resultados úteis. A lista a seguir mostra a dimensão do objeto de orientação em negrito as dimensões que podem ser combinadas com ela para produzir resultados válidos.

- **Conta:** Objetivo, Conta do plano
- **Atividade:** Plano comercial, Objetivo
- **Plano comercial:** Atividade, Objetivo, Parceiro, Período, Conta do plano, Contato do plano, Oportunidade do plano, Produto
- **Contato:** Objetivo, Contato do plano
- **Lead:** Objetivo

- **Objetivo:** Conta, atividade, plano comercial, contato, lead, período, produto, solicitação de serviço
- **Oportunidade:** Objetivo, Oportunidade do plano
- **Parceiro:** Plano comercial
- **Período:** Plano comercial, Objetivo
- **Conta do plano:** Conta, Plano comercial
- **Contato do plano:** Plano comercial, Contato
- **Oportunidade do plano:** Plano comercial, Oportunidade
- **Produto:** Plano comercial, Contato do plano
- **Solicitação de serviço:** Objetivo

Observação: quando misturar dimensões em um relatório, certifique-se de também incluir métricas dessas dimensões, para que o Oracle CRM On Demand possa fazer as junções corretas. Por exemplo, se a dimensão de orientação for Objetivo e você quiser usar alguns campos de Contato, também será necessário incluir uma métrica de objetivo na consulta. É possível suprimir a impressão da métrica, mas ela deve estar presente na consulta.

A dimensão de livro permite analisar métricas e atributos relacionados a contas e contatos em qualquer nível de hierarquia de livros.

Área do assunto: Relatório de campanhas

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite a análise abrangente de campanhas por dimensões de campanha, usuário e data. Ela permite analisar os resultados da campanha, o desempenho e o ROI (retorno sobre investimento). Essa área também contém métricas para ajudar a solucionar problemas ao atingir objetivos da campanha e otimizar campanhas futuras.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Campanha
- Data

- Propriedade do usuário

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Campanha tem o campo Tipo de campanha. Também existe um campo Código do tipo de campanha, que é a versão otimizada do campo Tipo de campanha. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter maiores informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). A seguinte dimensão nessa área de assunto tem campos de filtragem otimizados:

- Campanha

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da campanha
 - Número (nº) de campanhas
 - Número (nr.) de campanhas planejadas
 - Número (nr.) de campanhas ativas
 - Número (nr.) de campanhas concluídas
 - Número (nr.) de contas da campanha
 - Número (nr.) de contatos da campanha
 - Número (nr.) de leads da campanha
 - Número (nr.) de oportunidades da campanha
 - Número (nr.) de êxitos da campanha
 - Porcentagem (%) do orçamento (Definição: o custo multiplicado por 100 e dividido pelo custo orçado.)
 - Porcentagem (%) de destino do lead atingida (Definição: o número de leads multiplicado por 100 e dividido pelo destino do lead.)
 - Porcentagem (%) de destino da receita atingida (Definição: a receita fechada multiplicada por 100 e dividida pelo destino da receita.)
 - Média de dias para fechar oportunidade da campanha
 - Custo por venda fechada (Definição: o custo dividido pelo número de êxitos.)
 - Custo médio (méd.) por venda fechada (Definição: o custo médio dividido pelo número de êxitos.)
 - Custo por lead (Definição: o custo dividido pelo número de leads.)
 - Custo médio (méd.) por lead (Definição: o custo médio dividido por número de leads).
 - Taxa de conversão de leads da campanha
 - Receita fechada da campanha

- Receita da oportunidade da campanha
- Receita média (méd.) fechada para campanha
- Taxa de sucesso da oportunidade da campanha
- ROI

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de relacionamentos do contato

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

A área de assunto do registro de relacionamento do contato oferece um recurso para analisá-los. Você pode analisar os relacionamentos de contato por conta, contato e contato relacionado. Essa área de assunto não tem nenhuma métrica.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Contato
- Propriedade do usuário
- Contato relacionado

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de

filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Contato

Métricas

Nenhum

Observações de uso

As dimensões de conta e contato incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de contatos

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Você pode usar essa área do assunto para relatar métricas do contato por dimensões de contato, conta, campanha, propriedade do usuário e data. O nível de detalhe dessa área do assunto é uma linha para cada contato criado no Oracle CRM On Demand. Essa área do assunto permite responder rapidamente a perguntas como estas: Quais são os dez principais funcionários com os maiores contatos? Quais contas não possuem nenhum contato? Quais são as maiores campanhas por contatos?

Tipo de relacionamento

Várias informações simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Contato
- Data de criação
- Propriedade do usuário

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Campanha

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas do contato
 - Métricas personalizadas de contato
 - Moeda anexada
 - Média de moeda anexada
 - Número anexado
 - Média de número indexado
 - Número (nº) de contatos

Observações de uso

As dimensões de conta e contato incluem uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de contas e objetos personalizados

Este tópico aborda as seguintes áreas de assunto de relatório:

- Objeto personalizado 1 e contas
- Objeto personalizado 2 e contas
- Objeto personalizado 3 e contas

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essas áreas de assunto permitem analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área do assunto de conta é replicada e adicionada com as dimensões de Objetos personalizados 1, 2 e 3. Frequentemente, as empresas recriam os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e desejam informar esses objetos recriados com as contas. Como essa área do assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas e Objetos personalizados 1, 2 e 3, as contas que não estão associadas a pelo menos uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser informadas usando essas áreas de assunto.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essas áreas de assunto apresentam as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Objeto personalizado
- Data de criação
- Propriedade do usuário
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Campanha
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessas áreas de assunto:

- Métricas da conta
 - Métricas personalizadas da conta
 - Moeda anexada
 - Média de moeda anexada
 - Número anexado
 - Média de número indexado
 - Receita
 - Receita (000)
 - Receita média
 - Receita fechada
 - Receita fechada (000)
 - Receita média fechada
 - Média de dias para fechar oportunidade (Definição: o número total de dias para fechar a oportunidade dividido pelo número de sucessos).
 - Número (nº) de contas
 - Número (nº) de contas com oportunidades
 - Número (nº) de contatos
 - Número (nº) de oportunidades
 - Número (nº) de ganhos
 - Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
 - Número (nr.) de SSs canceladas
 - Número (nº) de SSs fechadas
 - Número (nr.) de SSs abertas
 - Número (nº) de SSs pendentes
 - Idade média da SS aberta
 - Média (méd.) de dias para fechar SS

Observações de uso

A dimensão de conta inclui uma hierarquia de livros, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de contatos e objetos personalizados

Este tópico aborda as seguintes áreas de assunto de relatório:

- Objeto personalizado 1 e contatos
- Objeto personalizado 2 e contatos
- Objeto personalizado 3 e contatos

Disponibilidade

Essas áreas de assunto estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essas áreas de assunto permitem analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre contatos e Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área do assunto de contato é replicada e adicionada com as dimensões de Objetos personalizados 1, 2 e 3. Frequentemente, as empresas recriam os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e desejam informar esses objetos recriados com os contatos. Como essa área do assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contatos e Objetos personalizados 1, 2 e 3, os contatos que não estão associados a pelo menos uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser informados usando essas áreas de assunto.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essas áreas de assunto apresentam as seguintes dimensões:

- Conta
- Campanha
- Contato
- Objeto personalizado
- Data de criação
- Propriedade do usuário

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a

versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Campanha
- Contato
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessas áreas de assunto:

- Métricas de contato
 - Métricas personalizadas de contato
 - Moeda anexada
 - Média de moeda anexada
 - Número anexado
 - Média de número indexado
 - Número de contatos

Notas de uso

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de objetos personalizados e oportunidades

Este tópico aborda as seguintes áreas de assunto de relatório:

- Objeto personalizado 1 e oportunidades
- Objeto personalizado 2 e oportunidades
- Objeto personalizado 3 e oportunidades

Disponibilidade

Essas áreas de assunto estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essas áreas de assunto permitem analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre oportunidades e Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área do assunto de oportunidades é replicada e adicionada com as dimensões de Objetos personalizados 1, 2 e 3. Frequentemente, as empresas recriam os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e desejam informar esses objetos recriados com as oportunidades. Como essa área do assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre oportunidades e Objetos personalizados 1, 2 e 3, as oportunidades que não estão associadas a pelo menos uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser informadas usando essas áreas de assunto.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essas áreas de assunto apresentam as seguintes dimensões:

- Objeto personalizado
- Conta
- Campanha
- Data de fechamento
- Data de abertura
- Oportunidade
- Propriedade do usuário
- Contato principal
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Campanha
- Contato
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2

- Objeto personalizado 3
- Oportunidade

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessas áreas de assunto:

- Métricas de oportunidade
 - Métricas personalizadas de oportunidade
 - Moeda anexada
 - Média de moeda anexada
 - Número anexado
 - Média de número indexado
 - Receita
 - Receita esperada
 - Receita fechada
 - Receita (000)
 - Receita esperada (000)
 - Receita fechada (000)
 - Número de oportunidades
 - Número (nº) de oportunidades abertas
 - Número (nº) de oportunidades fechadas
 - Número de ganhos
 - Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio

Notas de uso

A dimensão Conta inclui uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de objetos personalizados e solicitações de serviço

Este tópico aborda as seguintes áreas de assunto de relatório:

- Objeto personalizado 1 e solicitações de serviço
- Objeto personalizado 2 e solicitações de serviço
- Objeto personalizado 3 e solicitações de serviço

Disponibilidade

Essas áreas de assunto estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essas áreas de assunto permitem analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre solicitações de serviço e Objetos personalizados 1, 2 e 3. A área do assunto de solicitações de serviço é replicada e adicionada com as dimensões de Objetos personalizados 1, 2 e 3. Frequentemente, as empresas recriam os Objetos personalizados 1, 2 e 3 e desejam informar esses objetos recriados com as solicitações de serviço. Como essa área do assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre solicitações de serviço e Objetos personalizados 1, 2 e 3, as solicitações de serviço que não estão associadas a pelo menos uma instância dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 não podem ser informadas usando essas áreas de assunto.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essas áreas de assunto apresentam as seguintes dimensões:

- Conta
- Contato
- Objeto personalizado
- Data de fechamento
- Data de abertura
- Propriedade do usuário
- Solicitação de serviço

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Contato
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2

- Objeto personalizado 3
- Solicitação de serviço

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessas áreas de assunto:

- Métricas da solicitação de serviço
 - Métricas personalizadas da solicitação de serviço
 - Moeda anexada
 - Média de moeda anexada
 - Número anexado
 - Média de número indexado
 - Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
 - Número (nr.) de SSs abertas
 - Número (nº) de SSs fechadas
 - Número (nº) de SSs pendentes
 - Número (nr.) de SSs canceladas
 - Idade média da SS aberta
 - Média (méd.) de dias para fechar SS

Notas de uso

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de objetos personalizados

Este tópico aborda as seguintes áreas de assunto de relatório:

- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3

Disponibilidade

Essas áreas de assunto estão disponíveis em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essas áreas do assunto permitem relatar métricas de Objetos personalizados 1, 2 e 3 por dimensões de conta, atividade, campanha, contato, lead, oportunidade, solicitação de serviço, parceiro, data e Objetos personalizados 1, 2 e 3. Elas permitem analisar as métricas de Objetos personalizados 1, 2 e 3 por vários objetos relacionados. O relatório dos Objetos personalizados 1, 2 e 3 atualmente está disponível somente em tempo real. Ao analisar Objetos personalizados 1, 2 e 3, use somente essas áreas do assunto.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essas áreas de assunto apresentam as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Campanha
- Contato
- Data de criação
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Lead
- Oportunidade
- Propriedade do usuário
- Parceiro (disponível somente no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Solicitação de serviço

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Atividade

- Campanha
- Contato
- Objeto personalizado 1
- Objeto personalizado 2
- Objeto personalizado 3
- Lead
- Oportunidade
- Solicitação de serviço

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessas áreas de assunto:

- Métricas do objeto personalizado
 - Métricas personalizadas do objeto personalizado
 - Moeda anexada
 - Média de moeda anexada
 - Número anexado
 - Média de número indexado
 - Número (nº) de objetos personalizados

Notas de uso

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de previsões

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite relatar dados gerados pelo Módulo de previsão do Oracle CRM On Demand. Ela também permite comparar o resumo de previsão com os dados mais recentes de oportunidades em tempo real por dimensões de conta, território, usuário, oportunidade, produto, data e cota de usuário. Você pode criar um relatório de desempenho para uma equipe de vendas, mostrando a cobertura do pipeline, realização de cota e precisão de desempenho. Ela também permite que os gerentes de vendas monitorem o desempenho dos membros individuais da equipe usando a hierarquia de usuário.

Tipo de relacionamento

Várias informações

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Receita da conta (consulte a Observação 1)
- Território da conta
- Livro
- Data de fechamento (consulte Observação 2)
- Contato
- Previsão
- Data da previsão (consulte Observação 3)
- Oportunidade (consulte Observação 4)
- Receita do produto da oportunidade (consulte a Observação 4)
- Propriedade do usuário
- Produto
- Categoria do produto
- Cota

Observação 1: não é possível combinar a dimensão Receita da conta com as dimensões Oportunidade ou Produto da oportunidade.

Observação 2: para cotas, a data de fechamento é o primeiro dia do mês do período da cota. Para previsões, a data de fechamento é a data de fechamento das oportunidades que estão nas capturas da previsão. Para oportunidades, a data de fechamento é a data de fechamento da oportunidade.

Observação 3: a data da previsão é a data em que a previsão foi executada. Uma oportunidade pode estar em várias previsões.

Observação 4: a oportunidade e a receita do produto da oportunidade podem ser associadas somente às métricas Oportunidade e Receita do produto da oportunidade.

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar

campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Contato
- Oportunidade

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de receita da conta
 - Número de produtos
 - Número médio (Nº méd.) de produtos
- Métricas da previsão
 - Receitas da minha conta
 - Receita da minha conta
 - Receitas do meu contato
 - Receita do meu contato
 - Minhas oportunidades
 - Minha oportunidade - Receita
 - Meu produto - Receitas
 - Meu produto - Receita
 - Meus produtos
 - Quantidade fechada
 - Receita fechada
 - Receita esperada
 - Quantidade prevista
 - Quantidade do pipeline
 - Resumo da equipe
 - Previsão
 - Receita fechada
 - Pipeline
 - Melhor caso
 - Resumo do produto da equipe
 - Quantidade fechada

- Quantidade prevista
- Quantidade do pipeline
- Receita fechada
- Receita esperada
- Receita fechada
- Pipeline
- Previsão
- Receita esperada
- Melhor caso
- Métricas da cota
 - Valor da cota
- Métricas de oportunidade
 - Métricas personalizadas de oportunidade
 - Número anexado
 - Média de número indexado
 - Número anexado
 - Média de número indexado
 - Receita
 - Receita esperada
 - Receita fechada
 - Receita (000)
 - Receita esperada (000)
 - Receita fechada (000)
 - Número de oportunidades
 - Número (nº) de oportunidades abertas
 - Número (nº) de oportunidades fechadas
 - Número de ganhos
 - Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- Métricas de receita do produto da oportunidade
 - Número de produtos
 - Número médio (Nº méd.) de produtos

Notas de uso

As seguintes restrições são aplicadas:

- **Várias informações.** Como a área de assunto Previsões é uma área de assunto Multifato, você deve verificar se há apenas uma métrica como parte de um relatório.
- **Dimensão Livro.** A hierarquia e dimensão de livro permitem agrupar registros de dados em livros. Porém, os dados que você vê ainda são administrados pelo seu modo de visibilidade no Analytics. Ela funciona somente com a conta, a receita de oportunidade e o produto da oportunidade.
- **Hierarquias.** Todas as hierarquias são limitadas a oito níveis.
- **Divisão de receita.** Quando o recurso de divisão de receita é configurado (consulte Configurando o perfil da empresa e padrões globais), o resumo da previsão reflete a divisão, mas as métricas de oportunidade em tempo real não.
- **Métricas da cota.** A comparação de métricas da cota com outras métricas é válida somente no nível de mês e de usuário.
- **Campos personalizados de resumo da previsão.** Esses campos não estão disponíveis para relatório. O resumo da previsão gerado pelo Oracle CRM On Demand contém totais consolidados. Portanto, as métricas da previsão no seu relatório farão sentido apenas se você exibir os dados por usuário. Exibir as métricas da previsão sem o usuário resulta na exibição incorreta do valor.
- **Oportunidade e várias previsões.** A mesma oportunidade pode aparecer em várias previsões. Portanto, as métricas da previsão devem ser exibidas por uma data específica, usando o mecanismo de métrica filtrada. Sem esse recurso, as métricas da previsão podem ser exibidas incorretamente.
- **Métricas da previsão e de cota de usuário.** Os dados de receitas são iguais aos da data do resumo da previsão, de modo que todas as oportunidades pareçam estar no primeiro dia do mês. A cota de usuário também é definida para um período mensal e aparece no primeiro dia do mês. Por esse motivo, os relatórios que incluem métricas da previsão e cota de usuário farão sentido somente se os dados forem agregados para o mês ou em um nível mais alto.
- **Métricas da cota de usuário.** A visibilidade para métricas da cota de usuário é controlada por meio da Visibilidade do gerente, independentemente da visibilidade do usuário. Consequentemente, não será possível aos usuários que não sejam administradores da empresa, reportarem as cotas de usuário junto com as métricas da oportunidade quando sua visibilidade estiver definida como Visibilidade da equipe.
- **Classificação do percentil do usuário.** Não é possível criar uma classificação do percentil do usuário sem ter acesso a todos os dados subjacentes.
- **Mês do calendário e várias previsões.** Cada mês do calendário pode ter várias previsões. Assim, um relatório que mostra o total de métricas da previsão deve ser qualificado por uma data de previsão específica.
- **Cota e receita.** Se seu relatório que mostra a cota do usuário e a receita da oportunidade em tempo real não mostrar os resultados esperados, isso pode ser porque não há registros que tenham datas de fechamento da oportunidade no mesmo período que os registros da cota.
- **Previsão mensal.** Os totais do resumo da previsão mensal já estão consolidados. Assim, o total de todos os usuários fornece resultados incorretos. Se deseja obter o total dessa maneira, é preciso usar as métricas de receita da pasta Minhas receitas.
- **Visibilidade do gerente no Analytics.** Use a Visibilidade do gerente no Analytics se a previsão incluir apenas pessoas que são seus subordinados.

■ **Visibilidade da equipe no Analytics.** Use a Visibilidade da equipe no Analytics se as pessoas na previsão fizerem parte da sua equipe. Se as pessoas na previsão não estiverem na sua equipe, nem forem suas subordinadas, a exibição de oportunidade e produto da oportunidade não corresponderá ao resumo da previsão.

■ **Métricas da previsão.** As métricas da previsão devem fazer referência a uma previsão específica. Use a função de métrica FILTER para fazer referência às métricas por data da previsão e tipo de previsão. Por exemplo, use a função de métrica FILTER para obter o valor da previsão para uma data de previsão específica, como 16 de setembro de 2009. Como há vários tipos de previsão, adicione outro filtro para obter apenas os valores da Previsão de receita da oportunidade. Por exemplo:

```
FILTER ("Métricas de previsão"."Receita de previsão" USING ("Data de previsão.Data = data  
'2009-09-16' AND Previsão."Tipo de previsão" = 'Previsão da receita de oportunidade'))
```

Usar a função de métrica FILTER não é o mesmo que adicionar um filtro ao relatório. Ao adicionar um filtro de relatório ao filtro por Data da previsão e Tipo de previsão, você não obterá nenhum valor para a cota de usuário ou receita em tempo real. Se você tiver várias cotas definidas para cada usuário, será preciso usar a função de métrica FILTER para fazer referência ao valor de cota específico. Por exemplo:

```
FILTER("Métrica de cota"."Valor de cota" USING (Cota."Nome da cota" = 'Vendas'))
```

Nesse exemplo, a função de métrica FILTER obtém o valor da cota para um nome de cota específico (Vendas). Sem essa métrica de filtro, você obterá apenas o valor total de todas as cotas.

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível. A dimensão Livro permite analisar métricas e atributos relacionados de contas e contatos em qualquer nível da hierarquia de livros.

Área do assunto: Relatório de famílias

Disponibilidade

Esta área do assunto está disponível somente na edição Serviços financeiros do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

A área do assunto Relatório de famílias oferece o recurso de gerar relatórios sobre famílias para a dimensão Contato. Esses relatórios permitem que consultores e seus gerentes respondam a perguntas como estas:

- A quais famílias meus clientes pertencem?
- Como os ativos de família na minha carteira de negócios são divididos entre meus clientes?
- Quais são minhas principais famílias por valor total de ativos?

Você pode combinar relatórios de família com relatórios de carteira para fornecer um serviço de atendimento ao cliente aprimorado entendendo os clientes como membros de uma família.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Contato
- Família
- Contato da família

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Contato tem um campo Tipo de contato. Também existe um campo Código do tipo de contato, que é a versão otimizada do campo Tipo de contato. Da mesma forma, há um campo UTC com data de criação, que é a versão otimizada do campo Data de criação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter mais informações sobre o uso de campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). A seguinte dimensão nessa área de assunto tem campos de filtragem otimizados:

- Contato

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da família
 - Total de ativos da família
 - Total de ativos da família
 - Total de ativos da família (000)
 - Média (méd.) do total de ativos da família
 - Média (méd.) do total de ativos da família (000)
 - Despesas totais da família
 - Despesas totais da família
 - Despesas totais da família (000)
 - Média (méd.) do total de despesas da família
 - Média (méd.) do total de despesas da família (000)
 - Rendimento total da família
 - Rendimento total da família
 - Rendimento total da família (000)

- Renda média (méd.) total da família
- Renda média (méd.) total da família (000)
- Total de passivos da família
 - Total de passivos da família
 - Total de passivos da família (000)
 - Média (méd.) do total de passivos da família
 - Média (méd.) do total de passivos da família (000)
- Valor líquido total da família
 - Valor líquido total da família
 - Valor líquido total da família (000)
 - Média (méd.) do total do valor líquido da família
 - Média (méd.) do total do valor líquido da família (000)
- Total de ativos do contato
 - Total de ativos
 - Total de ativos (000)
 - Média (méd.) do total de ativos
 - Média (méd.) do total de ativos (000)
- Total de despesas do contato
 - Total de despesas
 - Total de despesas (000)
 - Média (méd.) do total de despesas
 - Média (méd.) do total de despesas (000)
- Total de rendimento do contato
 - Rendimento total
 - Rendimento total (000)
 - Rendimento médio (méd.) total
 - Rendimento médio (méd.) total (000)
- Total do passivo do contato
 - Total de passivos
 - Total de passivos (000)
 - Valor médio (méd.) total do passivo
 - Valor médio (méd.) total do passivo (000)
- Valor líquido total do contato

- Valor líquido total
- Valor líquido total (000)
- Média (méd.) do valor líquido total
- Média (méd.) do valor líquido total (000)
- Métricas personalizadas da família
 - Número anexado
 - Média de número indexado
 - Moeda anexada
 - Média de moeda anexada
- Número (nr.) de contatos sumariados
- Número (nr.) de solicitações de serviço sumariadas
- Número (nr.) de leads sumariados
- Número (nº) de contatos
- Número (nr.) de solicitações de serviço do contato
- Número (nr.) de leads do contato
- Número (nr.) de famílias

Notas de uso

A dimensão Contato inclui uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de leads

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite analisar métricas do lead por conta, território da conta, campanha, contato, data, lead, oportunidade, propriedade do usuário e conta do parceiro principal. Essa área do assunto contém métricas para analisar a qualidade do lead, a conversão do lead e as receitas associadas aos leads.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Contato
- Data
- Lead
- Oportunidade
- Propriedade do usuário
- Conta de parceiro principal

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Campanha
- Contato
- Lead
- Oportunidade

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas do lead
 - Hierarquia de territórios da conta
 - Nome do território de nível superior
 - Nome do território de nível 8
 - Nome do território de nível 7
 - Nome do território de nível 6
 - Nome do território de nível 5

- Nome do território de nível 4
- Nome do território de nível 3
- Nome do território de nível 2
- Nome do território de nível 1
- Número (nº) de leads
- Número (nr.) de leads qualificados
- Número (nr.) de leads rejeitados
- Número (nr.) de leads arquivados
- Número (nr.) de leads convertidos em oportunidades (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade ganha (Definição: o número de leads que foram convertidos em oportunidades e estão no estágio de vendas Fechada/Ganha.)
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- Número (nr.) de novas oportunidades
- Número de ganhos
- Receita fechada para o lead
- Receita esperada para o lead
- Receita da oportunidade para o lead

Notas de uso

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de oportunidades

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite analisar oportunidades por dimensões de conta, território, campanha, contato, território, proprietário e data. Essa área do assunto é uma área de várias informações que inclui as métricas da oportunidade e cota. As métricas da oportunidade são definidas no nível mais granular dessa área do assunto e, portanto, podem ser analisadas por todas as dimensões possíveis. No entanto, as métricas da cota estão no nível menos granular e podem ser analisadas somente por dimensões limitadas, incluindo Data (Mês), Cota e Proprietário.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data de fechamento
- Data de abertura
- Oportunidade
- Propriedade do usuário
- Contato principal
- Conta de parceiro principal
- Cota
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Campanha
- Contato
- Oportunidade

Métricas

Veja a seguir as principais métricas dessa área do assunto:

- Receita (esperada e fechada)
- Número (nº) de oportunidades (abertas e fechadas)
- Número de ganhos
- Valores da cota

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de oportunidade
 - Métricas personalizadas de oportunidade
 - Moeda anexada
 - Média de moeda anexada
 - Número anexado
 - Média de número indexado
 - Receita
 - Receita esperada
 - Receita fechada
 - Receita (000)
 - Receita esperada (000)
 - Receita fechada (000)
 - Número de oportunidades
 - Número (nº) de oportunidades abertas
 - Número (nº) de oportunidades fechadas
 - Número de ganhos
 - Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- Métricas da cota
 - Valor da cota

Notas de uso

Como as métricas da cota não são definidas no nível da dimensão Oportunidade, elas serão exibidas como células vazias quando os atributos da dimensão Oportunidade estiverem no relatório.

A dimensão Conta inclui uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de oportunidades e concorrentes

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre as contas de oportunidade e do concorrente. Essa área de assunto é muito parecida com as áreas de assunto de oportunidade. A única diferença é que ela inclui a dimensão de conta do concorrente, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro da oportunidade. Essa área de assunto permite criar relatórios para mostrar todos os concorrentes de uma oportunidade. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre oportunidades e contas do concorrente, as oportunidades que não estão associadas a pelo menos uma conta do concorrente não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de concorrente disponíveis para o relatório incluem:

- Contato principal
- Função
- Reverter função
- Data de início
- Data de término
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha
- Data de fechamento
- Data de fechamento
- Oportunidade
- Concorrente da oportunidade
- Propriedade do usuário
- Contato principal
- Contato do relacionamento
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Campanha
- Contato
- Oportunidade

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de oportunidade
 - Métricas personalizadas de oportunidade
 - Moeda anexada
 - Média de moeda anexada
 - Número anexado
 - Média de número indexado
 - Receita
 - Receita esperada
 - Receita fechada
 - Receita (000)
 - Receita esperada (000)
 - Receita fechada (000)
 - Número de oportunidades
 - Número (nº) de oportunidades abertas
 - Número (nº) de oportunidades fechadas
 - Número de ganhos
 - Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio

Notas de uso

A dimensão Conta inclui uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de oportunidades e parceiros

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite analisar o relacionamento muitos-para-muitos entre oportunidades e contas de parceiro. Ela é quase igual às áreas de assunto de oportunidade. A única diferença é que ela inclui a dimensão da conta do parceiro, que tem um relacionamento muitos-para-muitos com o tipo de registro da oportunidade. Essa área de assunto permite criar relatórios que mostram todos os parceiros de uma oportunidade. Como essa área de assunto representa o relacionamento muitos-para-muitos entre contas de oportunidade e de parceiro, as oportunidades que não estão associadas a pelo menos uma conta de parceiro não podem ser informadas usando essa área de assunto. Os atributos que definem o relacionamento entre contas de parceiro disponíveis para o relatório incluem:

- Contato principal
- Função
- Reverter função
- Data de início
- Data de término
- Pontos fortes
- Pontos fracos
- Comentários

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta
- Campanha

- Data de fechamento
- Data de abertura
- Oportunidade
- Parceiro da oportunidade
- Propriedade do usuário
- Contato principal
- Contato do relacionamento
- Território

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Campanha
- Contato
- Oportunidade

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de oportunidade
 - Métricas personalizadas de oportunidade
 - Moeda anexada
 - Média de moeda anexada
 - Número anexado
 - Média de número indexado
 - Receita
 - Receita esperada
 - Receita fechada
 - Receita (000)

- Receita esperada (000)
- Receita fechada (000)
- Número de oportunidades
- Número (nº) de oportunidades abertas
- Número (nº) de oportunidades fechadas
- Número de ganhos
- Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio

Notas de uso

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área de assunto de relatório de receitas de produto da oportunidade

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite analisar receitas do produto da oportunidade por conta, território da conta, campanha, oportunidade, produto da oportunidade, propriedade do usuário, produto e categoria do produto. Como cada registro de receita do produto recorrente pode ter uma data de início diferente, o nível de detalhe dessa área do assunto está no nível mais baixo e contém uma linha para cada registro de receita do produto recorrente na oportunidade. Dado o nível de detalhe dessa área do assunto, ela é a mais flexível para consolidar dados em qualquer nível das dimensões com suporte. Essa área do assunto também contém as métricas e dimensão de cota, que permitem relatar a receita do produto da oportunidade e as métricas da cota no mesmo relatório.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Território da conta

- Campanha
- Oportunidade
- Receita do produto da oportunidade
- Propriedade do usuário
- Produto
- Categoria do produto
- Cota

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Campanha
- Oportunidade

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas de receita do produto da oportunidade
 - Número de produtos
 - Número (nº) médio de produtos
- Métricas da cota
 - Valor da cota

Notas de uso

A dimensão Conta inclui uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área de assunto de relatório de equipe da oportunidade

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área de assunto permite relatar o relacionamento entre oportunidades e equipes de oportunidade. Use essa área de assunto para consultar membros de equipe envolvidos em uma oportunidade. Essa área de assunto não tem nenhuma métrica.

Tipo de relacionamento

Um-para-muitos.

Dimensões

Essa área do assunto oferece as seguintes dimensões:

- Oportunidade
- Equipe da oportunidade
- Propriedade do usuário

Métricas

Nenhum.

Observações de uso

Nenhum.

Visibilidade dos dados. Essa área de assunto permite usar o modo Visibilidade da equipe, independentemente das configurações definidas no perfil. Por esse motivo, sempre será possível informar todas as oportunidades nas quais você seja o proprietário ou um membro da equipe.

Área do assunto: Relatório de parceiros

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível na edição Gerenciamento de relacionamento de parceiro do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

A área do assunto Relatório de parceiros oferece a possibilidade de analisar parceiros e medir métricas de desempenho importantes, inclusive o número de leads qualificados e a receita total no pipeline da oportunidade.

Tipo de relacionamento

Resumo

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Data de criação
- Propriedade do usuário
- Parceiro
- Território

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas do parceiro
- Métricas personalizadas do parceiro
 - Média de moeda anexada
 - Média de número indexado
 - Moeda anexada
 - Número anexado
- Número (nr.) de parceiros
- Número de leads arquivados
- Número (nº) de solicitações de serviço (SSs) canceladas
- Número (nº) de oportunidades fechadas
- Número (nº) de SSs fechadas
- Número (nº) de leads
- Número (nº) de leads convertidos em oportunidades
- Número de leads que resultam em oportunidade perdida
- Número de leads que resultam em oportunidade ganha
- Número (nº) de oportunidades abertas
- Número (nº) de SSs abertas

- Número de oportunidades
- Número (nº) de SSs pendentes
- Número (nr.) de leads qualificados
- Número (nr.) de leads rejeitados
- Número (nº) de SSs
- Número de ganhos
- Nr. médio (nr. méd.) de dias no estágio
- Média (méd.) de dias para fechar SS
- Idade média da SS aberta
- Receitas - Fechamento
- Receitas - Fechamento (000)
- Receita fechada para o lead
- Receita esperada para o lead
- Receita da oportunidade para o lead
- Receita
- Receita (000)

Observações de uso

A métrica anterior é baseada na Conta do parceiro principal de Leads, Oportunidades e Solicitações de serviço.

Área do assunto de Relatório de entrega de conteúdo personalizado

Disponibilidade

Essa área do assunto está disponível somente no Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Objetivo comercial

Essa área do assunto fornece as informações solicitadas por várias funções de uma organização farmacêutica para compreender melhor os médicos, refinar o conteúdo e entregar a mensagem correta para a pessoa certa na hora certa. Por exemplo, um gerente de marketing pode analisar tendências detalhadas, o desempenho do material de apoio e respostas de vários segmentos. Com essas informações, o gerente pode revisar o material de apoio ou segmentar novamente a base de clientes e direcionar os clientes apropriadamente. Um gerente de vendas pode analisar as tendências detalhadas, verificar os desempenhos bons e ruins em um território e, dessa forma, instruir a equipe conforme necessário.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Contato
- Resposta à mensagem
- Plano de envio de mensagens
- Item do plano de envio de mensagens
- Produto

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Atividade
- Contato

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas do plano de envio de mensagens
 - Métrica personalizada do plano de envio de mensagens
 - Média de moeda anexada
 - Moeda anexada
 - Média de número indexado
 - Número anexado
 - Número de planos de envio de mensagens
- Métrica do item do plano de envio de mensagens

- Métrica personalizada do item do plano de envio de mensagens
 - Média de moeda anexada
 - Moeda anexada
 - Média de número indexado
 - Número anexado
- Número de itens do plano de envio de mensagens
- Métricas de resposta à mensagem
 - Métrica personalizada de resposta à mensagem
 - Média de moeda anexada
 - Moeda anexada
 - Média de número indexado
 - Número anexado
 - Número de respostas a mensagens
- Métricas da conta
 - Receita
 - Receita (000)
 - Receita média
 - Receita fechada
 - Receitas - Fechamento (000)
 - Receita média fechada
 - Média (méd.) de dias para fechar oportunidade
 - Receitas potenciais
 - Receita média potencial
 - Receita
 - Receita do produto (000)
 - Receita fechada do produto
 - Receita fechada do produto (000)
 - Número (nº) de contas
 - Número (nº) de contas com oportunidades
 - Número (nr.) de atividades
 - Número de contatos
 - Número de oportunidades
 - Número de ganhos

- Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
- Número (nr.) de SSs canceladas
- Número (nº) de SSs fechadas
- Número (nr.) de SSs abertas
- Número (nº) de SSs pendentes
- Idade média da SS aberta
- Média (méd.) de dias para fechar SS
- Número (nr.) de leads
- Número (nº) de leads convertidos em oportunidades
- Número de leads que resultam em oportunidade ganha
- Número (nr.) de leads que resultam em oportunidade perdida
- Número (nr.) de leads qualificados
- Número (nr.) de leads rejeitados
- Métricas da atividade
 - Número (nr.) de atividades
 - Número (nr.) de atividades abertas
 - Número (nr.) de contas com atividades
 - Número (nr.) de atividades fechadas
- Métricas do contato
 - Métricas personalizadas de contato
 - Moeda anexada
 - Média de moeda anexada
 - Número anexado
 - Média de número indexado
 - Propriedade do usuário - Campos personalizados
 - Propriedade do usuário - Campos personalizados
 - Número de contatos
- Métricas de receita do produto
 - Receita
 - Receita esperada do produto
 - Receita fechada do produto
 - Receita do produto (000)
 - Receita esperada do produto (000)

- Receita fechada do produto (000)
- Preço médio de compra
- Quantidade média (méd.)
- Quantidade

Observações de uso

Nenhum

Área do assunto: Relatório de solicitações de serviço

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite analisar solicitações de serviço por dimensões de conta, contato, solicitação de serviço, usuário, parceiro e data. Ela ajuda a avaliar e analisar métricas importantes de desempenho da organização da solicitação de atendimento ao cliente, incluindo há quanto tempo as solicitações de serviço foram abertas e a duração média até fechá-las. O uso dessas métricas de desempenho para solicitações de serviço pode ajudar a empresa a aumentar a satisfação do cliente e a produtividade do funcionário e a reduzir os custos operacionais.

Tipo de relacionamento

Simple

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Contato
- Data de fechamento
- Data de abertura
- Propriedade do usuário
- Conta do parceiro principal (disponível apenas no Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition)
- Solicitação de serviço

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data da última chamada (UTC), que é a versão otimizada do campo Data da última chamada. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Contato
- Solicitação de serviço

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas da solicitação de serviço
 - Métricas personalizadas da solicitação de serviço
 - Moeda anexada
 - Média de moeda anexada
 - Número anexado
 - Média de número indexado
 - Número (nr.) de SSs (Solicitações de serviço)
 - Número (nr.) de SSs abertas
 - Número (nº) de SSs fechadas
 - Número (nº) de SSs pendentes
 - Número (nr.) de SSs canceladas
 - Idade média da SS aberta
 - Média (méd.) de dias para fechar SS

Notas de uso

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de atividades compartilhadas

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Essa área do assunto permite analisar atividades compartilhadas por dimensões de conta, contato e usuário. Como essas atividades podem ser compartilhadas por um ou mais usuários no Oracle CRM On Demand, ao usar essa área do assunto, você pode relatar atividades compartilhadas. As atividades que não forem compartilhadas com pelo menos um usuário não poderão ser relatadas usando essa área do assunto.

Tipo de relacionamento

Muitos-para-muitos

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Conta
- Atividade
- Contato
- Propriedade do usuário

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão da conta possui um campo Tipo de conta. Também há um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Da mesma forma, há um campo Data de indexação (UTC), que é a versão otimizada do campo Data de indexação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter informações sobre como usar campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Conta
- Atividade
- Contato

Métricas

Nenhum

Notas de uso

As dimensões Conta e Contato incluem uma hierarquia de Livro, que permite analisar métricas e atributos relacionados em qualquer nível.

Área do assunto: Relatório de veículos

Disponibilidade

Essa área de assunto está disponível em todas as edições do Oracle CRM On Demand.

Objetivo comercial

Este assunto permite analisar métricas relacionadas ao veículo por dimensões de veículo e concessionária e outros objetos de dimensão associados, como contato, data, concessionária e produto.

Tipo de relacionamento

Simples

Dimensões

Essa área do assunto possui as seguintes dimensões:

- Contato
- Data
- Concessionária
- Produto
- Veículo

Campos de filtragem otimizados

Esta área de assunto possui campos que são otimizados para a redução do tempo de consulta quando eles são usados em filtros. Os campos otimizados contêm as palavras Código ou UTC. Por exemplo, a dimensão Contato tem um campo Filtro de atribuição 1. Também há um campo Código do filtro de atribuição 1, que é a versão otimizada do campo Filtro de atribuição 1. Da mesma forma, há um campo UTC com data de criação, que é a versão otimizada do campo Data de criação. Usar o campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que usar o campo padrão. Para obter mais informações sobre o uso de campos de filtragem otimizados, consulte [Usando campos de filtragem otimizados](#) (na página 977). As dimensões a seguir nessa área de assunto possuem campos otimizados de filtro:

- Contato
- Data
- Concessionária

■ Veículo

Métricas

Veja a seguir a lista completa de métricas dessa área do assunto:

- Métricas do veículo
 - Métricas personalizadas do veículo
 - Número de veículos

Notas de uso

Nenhum

Alterando a aparência dos relatórios

Ao configurar ou atualizar relatórios no Oracle CRM On Demand Answers, você pode alterar a aparência deles, conhecida como formatação estética. É possível aplicar a formatação estética, copiar e colar atributos dela, além de salvar um relatório formatado para ser usado como um modelo de estilo.

Dependendo do item que você está formatando, a caixa de diálogo exibe opções diferentes, como fonte, célula, controles de borda, cor de plano de fundo, opções de formatação adicionais como preenchimento de célula e opções de estilo CSS personalizadas para HTML.

É possível alterar a aparência de:

- Colunas e seções, como cor do plano de fundo e bordas
- Colunas em tabelas
- Tamanho dos títulos

É possível copiar o conjunto de atributos de formatação estética aplicados em um item, como uma coluna em uma tabela, e colá-lo em um item do mesmo tipo, como uma outra coluna na tabela ou uma coluna em outra tabela. Também é possível restaurar a aparência padrão. Para fazer isso, use os ícones na parte superior direita das caixas de diálogo.

As exibições que oferecem suporte a cópia e colagem incluem as exibições de tabela, de tabela dinâmica e de gráfico.

Sobre salvar relatórios como modelos de estilo

Depois de ter personalizado e salvo a aparência estética de um relatório, é possível usá-lo como um modelo. Isso permite que você aplique a formatação do relatório salvo a relatórios existentes ou novos.

As exibições que oferecem suporte ao uso de um relatório salvo como modelo incluem as exibições de tabela, de tabela dinâmica e de gráficos.

Este tópico contém informações sobre como realizar as seguintes tarefas:

- Formatar a aparência de um relatório
- Copiar e colar um atributo de formatação
- Restaurar a aparência padrão de um atributo
- Usar um relatório salvo como um modelo

Para formatar a aparência visual de um relatório

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises para abrir o Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 No Oracle CRM On Demand Answers, clique em Abrir análise.
- 4 Selecione o relatório com o qual você deseja trabalhar e clique em OK.
- 5 Na página Criar e exibir análise, abra a caixa de diálogo de formato estético realizando uma das seguintes ações:

- Na etapa 1, clique no botão Propriedades da coluna e na guia Estilo na caixa de diálogo Propriedades da coluna.
- Na Etapa 2, abra a caixa de diálogo Editar formato realizando uma das seguintes ações:
 - Para Título ou Tabela, clique no botão Formatar exibição.
 - Na exibição de tabela dinâmica, clique no botão Propriedades de exibição de tabela dinâmica e depois no botão Configurar formato alternativo.

OBSERVAÇÃO: na exibição da tabela, é possível criar no botão formatar coluna e usar a guia Formato do valor. Na exibição da tabela dinâmica, é possível clicar no botão propriedades da seção e usar a guia Propriedades da seção.

A caixa de diálogo formato estético é exibida.

- 6 Na área da Fonte, selecione o tipo de fonte, tamanho, cor, estilo (negrito, por exemplo) e efeitos que queira aplicar (como sublinhar).

OBSERVAÇÃO: essa opção não está disponível para alguns itens.

- 7 Na área da Célula, configure o alinhamento e a cor de fundo.

OBSERVAÇÃO: para o alinhamento horizontal, normalmente se utiliza à esquerda para texto. Para números, se utiliza à direita.

O alinhamento vertical não é usado a menos que a coluna tenha múltiplas linhas de outras colunas.

- 8 Na área da Borda, selecione a posição e cor da borda e o estilo da célula.

DICA: você pode selecionar ou não bordas personalizadas clicando nas bordas superior, inferior, da esquerda e da direita próximo à lista suspensa Posição.

- 9 Para formatar o espaçamento na célula, clique em Opções de formatação adicionais e especifique valores para largura e altura do conteúdo da célula, e o espaço acima, abaixo, "a esquerda e "a direita do conteúdo.

Os valores são especificados em pixels.

- 10 Para substituir os elementos de estilo e classe especificados nas folhas de estilo do Oracle CRM On Demand Answers, selecione na área de Opções do estilo CSS personalizado:

- a Clique na configuração que deseja usar.

- b Forneça o local da classe, estilo ou folha de estilos.

OBSERVAÇÃO: as opções de formatação de estilo avançadas são para usuários que sabem utilizar folhas de estilo em cascata.

- 11 Clique em OK.

Para copiar e colar um atributo de formatação

- 1 Na página Criar e exibir análise, vá até o item do qual deseja copiar a formatação, como uma linha, coluna ou célula de tabela.
- 2 Abra a caixa de diálogo de formatação estética, clique no botão Copiar formatação e em Cancelar para fechar a caixa de diálogo de formatação estética.
- 3 Vá até o item no qual você deseja colar a formatação.
- 4 Abra a caixa de diálogo de formatação estética, clique no botão para colar a formatação e em OK para aplicar as alterações.

Para restaurar a aparência padrão

- Abra a caixa de diálogo de formatação estética relacionada ao item e clique no botão Limpar formatação.

Para alguns tipos de exibição, ao adicionar a exibição, você pode usar um relatório salvo como um modelo, conforme descrito no procedimento a seguir.

Para usar um relatório salvo como um modelo

- 1 Na página Criar e exibir análise, vá até Etapa 2 Criar layout.
- 2 Clique em Adicionar exibição e selecione a exibição desejada.
- 3 Clique no botão Importar formatação de exibição de outra análise, próximo à parte superior do espaço de trabalho:



- 4 Na caixa de diálogo Importar formato salvo, navegue até o relatório salvo e clique em OK.
- 5 Clique no link Resultados salvos ou no botão Análises anteriores.

Usando campos de filtragem otimizados

Campos otimizados terminam com as palavras *Código* (para listas de opções) ou *UTC* (Coordinated Universal Time) para campos de data e hora. O uso do campo otimizado no filtro aprimora o desempenho de relatório.

Campos de código em filtros

Os campos de código armazenam valores da lista de opções em código independente do idioma (LIC) para listas de opções de vários idiomas. No Oracle CRM On Demand, você gerencia vários idiomas usando códigos independentes de idioma e entradas individuais para cada idioma. Por exemplo, um campo de status pode ser implementado conforme a seguir para o valor do idioma com o status Ativo.

Idioma	Valor	Código independente do idioma
Inglês	Active	Ativo
Francês	Actif	Ativo
Alemão	Aktiv	Ativo
Espanhol	Activo	Ativo

Para filtrar contas ativas, você cria um filtro para o campo Código do status (a versão otimizada do campo Status) e para o valor de LIC (nesse caso, Ativo). Independente de qual idioma você use, consultar o valor de LIC aprimora o desempenho de relatório, porque uma etapa de conversão extra não é necessária para consultar outros idiomas.

Exibindo os valores de LIC para uma lista de opções

Para exibir os valores de LIC para uma lista de opções, use o procedimento a seguir.

Para exibir os valores de LIC para uma lista de opções

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração dos tipos de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique na Configuração de campos do *tipo de registro*.
- 5 Na página Campos, clique em um dos links Editar lista de opções do campo da lista de opções que você deseja.

Os valores de LIC estão na coluna ID.

Campos de UTC em filtros

Quando você usa campos UTC, eles não são convertidos nos fusos horários da empresa ou do usuário e, portanto, aprimoram o desempenho de relatório. O desempenho é aprimorado quando os campos de data e hora são indexados no banco de dados. Você pode suprimir esses campos em seus relatórios e usar os campos com fusos horários ajustados.

Etapa 1: Definir critérios

Você define os critérios para seus relatórios na página Definir Critérios no Oracle CRM On Demand Answers. Para acessar a página Definir critérios, crie uma nova análise, conforme descrito em [Conceitos básicos de respostas \(relatórios personalizados\)](#) (na página 822) ou abra uma análise existente no Oracle CRM On Demand Answers.

Clique em um tópico e veja as instruções passo a passo para fazer o seguinte:

- [Adicionando colunas a relatórios](#) (na página 978)
- [Adicionando campos personalizados a relatórios](#) (na página 979)
- [Adicionando filtros a colunas](#) (na página 979) (opcional, mas recomendável)
- [Editando propriedades de coluna](#) (na página 988)
- [Definindo fórmulas de coluna](#) (na página 999)
- [Adicionando links de ação a resultados](#) (consulte "[Adicionando links de ação aos resultados](#)" na página 1000) (opcional)
- [Classificando e reordenando colunas](#) (na página 1004)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre como usar endereços em relatórios](#) (na página 1005)
- [Combinando resultados de vários relatórios usando operações definidas](#) (na página 1005)

Adicionando colunas a relatórios

Ao criar ou modificar relatórios no Oracle CRM On Demand Answers, você adiciona colunas até que o seu relatório contenha todos os dados que deseja.

OBSERVAÇÃO: Os períodos em seus relatórios podem ter como base o calendário fiscal da empresa, que pode ser diferente do calendário padrão. Por exemplo, o ano fiscal da empresa pode começar em 1º de junho de cada ano do calendário. Se sua empresa tiver alterado recentemente o ano do calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, você precisará examinar atentamente as análises históricas se elas abrangem vários anos. Os dados contidos nos relatórios que têm como base o calendário fiscal anterior não podem ser alinhados com dados que usam um novo calendário fiscal.

Para adicionar colunas ao relatório

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na seção Área do assunto ativo, expanda as listas Coluna para exibir as colunas que você pode incluir nos relatórios.
- 2 Clique nas colunas que deseja incluir no relatório.

OBSERVAÇÃO: Você pode remover uma coluna do relatório clicando no ícone X dessa coluna; pode também alterar a ordem das colunas arrastando-as para outro local e soltando-as.

Adicionando campos personalizados a relatórios

Você pode adicionar campos personalizados como colunas a relatórios e análises no Oracle CRM On Demand Answers. Para obter mais informações sobre como adicionar colunas a relatórios, consulte [Adicionando colunas a relatórios](#) (na página 978).

Para disponibilizações em vários idiomas usando o Oracle CRM On Demand Answers, você deve traduzir os campos personalizados para cada idioma usado com o Oracle CRM On Demand Answers, para que esses campos estejam disponíveis para adição a relatórios e análises. Por exemplo, se um campo personalizado é criado em inglês, deve ser traduzido para alemão para que um usuário alemão possa vê-lo e usá-lo em um relatório ou em uma análise.

Adicionando filtros a colunas

No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, você pode configurar filtros para colunas do relatório. Um filtro limita os resultados exibidos quando um relatório é executado. Oracle CRM On Demand Answers mostra apenas os resultados correspondentes aos critérios.

Um filtro de coluna consiste nos seguintes elementos:

- Uma coluna para filtrar, como Tipo de conta.
- Um valor para usar na aplicação do filtro, por exemplo, 10 (uma expressão SQL ou uma variável pode ser usada em vez de um valor, quando necessário).
- Uma operação que determina como o valor é aplicado, como Menor que.

Por exemplo, se a coluna contiver a quantidade vendida, o operador for Menor que e o valor for 10, os resultados incluirão somente quantidades da ordem em que menos de 10 unidades foram vendidas.

Um filtro de coluna pode também ter as seguintes características:

- Ele pode ser combinado com outros filtros de coluna da mesma área de assunto para restringir ainda mais os resultados de um relatório.
- Os filtros podem ser agrupados para criar filtros complexos.
- Seu valor pode ser restrito pelos resultados de um relatório salvo anteriormente da mesma área de assunto.

O filtro é convertido em cláusula WHERE na instrução SQL SELECT. A cláusula WHERE é usada para limitar as linhas retornadas àquelas que atendam às restrições especificadas. Os usuários avançados podem informar diretamente o SQL para um filtro.

OBSERVAÇÃO: Se você tiver selecionado a opção para adicionar novos valores da lista de opções ao importar dados, esses novos valores poderão não ser exibidos nos relatórios por 24 horas. Portanto, não será possível usar os novos valores da lista de opções como filtros durante esse período.

Criando filtros de coluna

Você pode criar um filtro em qualquer coluna dos relatórios. Caso não queira que a coluna seja exibida nos resultados, basta ocultá-la.

CUIDADO: Se você clicar no botão **Atualizar** do navegador antes de concluir a criação de um filtro de coluna, o navegador recarregará a página e descartará as alterações.

Para criar um filtro sem adicionar a coluna ao relatório

- Clique na coluna com a tecla Control pressionada.

Para criar um filtro de coluna

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Novo filtro na coluna em que deseja criar o filtro.
- 2 Na caixa de diálogo Criar/Editar filtro, selecione um operador na lista suspensa de Operadores.
As opções de operadores e valores aparecem na coluna esquerda. Dependendo do tipo de coluna selecionado, podem ser exibidas opções adicionais na coluna direita, como botões de calendário para especificar um intervalo de datas, ou uma caixa de texto para limitar listas longas de valores.
- 3 Para especificar um valor, digite-o na caixa Valor ou clique em Todas as opções para ver os valores disponíveis na coluna e selecione um valor na lista.

Vários valores podem ser adicionados clicando em Adicionar e selecionando Valor depois de preencher o campo de valor atual.

Siga as orientações mostradas na tabela a seguir ao escolher um operador e especificar valores. Para obter mais informações sobre operadores, consulte *Observações quanto ao uso em operadores*, exibido depois desse procedimento.

Operador	Orientações de uso
é igual a ou está em	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna correspondam ao valor do filtro.
é diferente de ou não está em	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna não correspondam ao valor do filtro.
é menor que	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna sejam menores que o valor do filtro.

Operador	Orientações de uso
é maior que	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna sejam maiores que o valor do filtro.
é menor que ou igual a	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna sejam menores ou iguais ao valor do filtro.
é maior que ou igual a	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique um ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna sejam maiores ou iguais ao valor do filtro.
está entre	Válido para uma coluna que contém números ou datas. Especifique dois valores. Os resultados incluirão registros relativos aos valores especificados e aos valores que estiverem entre eles.
é nulo	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Não especifique um valor. O operador verifica somente a ausência de dados na coluna. Os resultados incluem somente registros em que não haja dados na coluna. Às vezes, convém verificar se há dados presentes, e uma forma de testar essa condição é usar o operador É NULO.
não é nulo	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Não especifique um valor. O operador verifica somente a presença de dados na coluna. Os resultados incluirão somente registros em que haja dados na coluna.
está acima	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados incluirão somente os primeiros n registros, em que "n" seja um número inteiro especificado como o valor do filtro. Esse operador se aplica a resultados de classificação. Por exemplo, você pode usar esse operador para obter uma lista dos 10 principais desempenhos.
está abaixo	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados incluirão somente os últimos n registros, em que "n" seja um número inteiro especificado como o valor do filtro. Esse operador se aplica a resultados de classificação. Por exemplo, você pode usar esse operador para obter uma lista dos clientes que apresentam o menor número de problemas.
contém todos	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna contenham todos os valores do filtro.
contém qualquer	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um ou vários valores. Os resultados incluirão somente

Operador	Orientações de uso
	registros em que os dados da coluna contenham pelo menos um dos valores do filtro.
não contém	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um ou vários valores. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna não contenham nenhum dos valores do filtro.
começa com	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna comecem com o valor do filtro.
termina com	Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. Especifique um único valor. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna terminem com o valor do filtro.
é IGUAL (correspondência padrão)	Válido para uma coluna que contém texto. Especifique um ou vários valores. Requer o uso do símbolo de porcentagem (%) como um caractere curinga. Você pode especificar até dois caracteres de sinal de porcentagem no valor. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna correspondam ao valor padrão do filtro.
não é IGUAL (correspondência padrão)	Válido para uma coluna que contém texto. Especifique um ou vários valores. Requer o uso do símbolo de porcentagem (%) como um caractere curinga. Você pode especificar até dois caracteres de sinal de porcentagem no valor. Os resultados incluirão somente registros em que os dados da coluna não correspondam ao valor padrão do filtro.
é solicitado	<p>Válido para uma coluna que contém texto, números ou datas. A definição de uma coluna como <i>é solicitado</i> indica que ela será filtrada por um valor recebido de um outro relatório.</p> <p>OBSERVAÇÃO: Use a opção durante a vinculação de relatórios na navegação (consulte Etapa 2: Criando layouts (consulte "Etapa 2: Criar layouts" na página 1007)). Uma ou mais colunas do relatório a ser obtido deverão conter o filtro <i>é solicitado</i> para que esse relatório exiba linhas limitadas ao valor selecionado e obtidas do relatório pai.</p>

- 4 Use os controles de paginação para percorrer as opções quando houver várias opções para a coluna:
 - Clique em um número de página específico para acessar essa página.
 - Clique no botão de paginação com duas setas para a direita (>>) a fim de avançar até a última página, ou no botão de página com duas setas para esquerda (<<) a fim de voltar à primeira página.
- 5 Use os botões de calendário para especificar o intervalo de datas das colunas que contêm datas.
Para especificar uma única data, informe a mesma data para a data de início e de término.
- 6 Use a lista suspensa de Correspondência para verificar os valores disponíveis que podem ser usados no filtro. Se desejar, especifique critérios para restringir os valores retornados (não é obrigatório). Em seguida, clique no link Todas as opções e selecione um valor na lista retornada.

Por exemplo, suponhamos que você queira ver os resultados da região Leste e, para isso, informou "E" na caixa de texto e selecionar "começa com" na lista suspensa de Correspondência. A lista mostrará somente os valores que comecem com "E".

- 7** Para adicionar uma expressão SQL ou uma variável de sessão, siga este procedimento:
 - a** Clique no botão Adicionar e selecione a opção apropriada.
O rótulo da caixa Valor será alterado para refletir sua seleção.
 - b** Informe a expressão SQL ou o nome da variável de sessão na caixa.
As expressões SQL podem conter chamadas de função que operam nos valores da coluna. Para obter mais informações, consulte [Usando funções em análises](#) (na página 1064) e [variáveis de sessão](#) (na página 1105).
- 8** Para remover um valor, expressão SQL ou variável de sessão, clique no respectivo ícone X.
Para remover todas as definições, clique no botão Limpar valores.
- 9** Para que esse filtro seja restrito pelo valor de uma coluna da mesma área de assunto de outra análise, clique no botão Avançado e selecione a opção Filtro baseado nos resultados de outra solicitação.
É exibida a caixa de diálogo Filtro baseado na solicitação salva.
- 10** Para converter o filtro para SQL, clique no botão Avançado e selecione a opção Converter este filtro para SQL.
É exibida a caixa de diálogo Filtro de SQL avançado.
- 11** Quando terminar, clique em OK.
O filtro é exibido na área Filtros, na página Definir critérios ou na página Filtros salvos.

Observações de uso quanto a operadores

Alguns operadores realizam funções semelhantes, mas não exatamente as mesmas. Considere as semelhanças e as diferenças entre os seguintes operadores:

- *é igual a*
- *está em*
- *contém todos*
- *contém qualquer*
- *é SEMELHANTE a*

É igual a ou *está em* procura uma correspondência exata entre os critérios de pesquisa e os valores na base de dados. Por exemplo, se os critérios forem Pat Lee, apenas Pat Lee terá correspondência exata e passará pelo filtro. Como todas as pesquisas diferenciam maiúsculas de minúsculas, valores como pat Lee ou Pat lee não passam pelo filtro.

Contém tudo procura todos os valores correspondentes aos critérios, e todos os valores devem estar nos valores para passarem pelo filtro, como em uma pesquisa E. Por exemplo, se os critérios forem procurar dois

valores; valor = Pat e valor =Lee, Pat Lee e Lee Pat passarão pelo filtro, mas pat Lee, Pat Smith e Chris Lee não passarão pelo filtro porque não contêm todos os critérios (Pat E Lee).

Contém qualquer procura valores correspondentes aos critérios, mas é menos rígido porque não exige todos os valores, como em uma pesquisa OU. Por exemplo, se os critérios forem procurar dois valores; valor = Pat e valor =Lee, Pat, Pat Smith, Chris Lee e Lee passarão todos pelo filtro porque atendem aos critérios de Pat OU Lee.

É SEMELHANTE a procura padrões e, assim, exige o uso de um ou dois símbolos de porcentagem (%) como um caractere curinga. Por exemplo, se os critérios de pesquisa forem valor = P%t %ee, Pat Lee, Pit smee e Packet trainee passarão todos pelo filtro, mas pat Lee não.

Tendo em vista uma velocidade de pesquisa ideal, reduza ou elimine o uso de operações de correspondência de padrão, como Contém tudo, Contém qualquer e É SEMELHANTE a. Se você quiser pesquisar por valores exatos, não use operadores de correspondência do padrão em lugar de operadores exatos.

Salvando filtros de coluna

Você pode salvar um filtro como parte de uma análise ou para reutilizá-lo em outras análises. Se um filtro for destinado a uma análise específica e você salvar essa análise, o filtro será salvo como parte dela e será aplicado toda vez que a análise for executada. Também é possível salvar o filtro explicitamente para usá-lo em outras análises.

Os filtros salvos e as pastas que contêm filtros da área do assunto são exibidos após o nome da área do assunto. Se não houver filtros salvos para a área do assunto, essa parte da página ficará em branco.

Para salvar um filtro de coluna como parte de uma análise

- 1 Na página Definir critérios, clique em Salvar.
- 2 Na caixa de diálogo Salvar análise, selecione a localização na qual a análise será salva e clique em OK.

Para salvar um filtro de coluna a fim de usá-lo em outras análises

- 1 Na página Definir critérios, na seção Filtros, clique em Salvar filtro.
- 2 Na caixa de diálogo Salvar filtro, selecione a pasta na qual o filtro será salvo:
 - Para salvar o filtro para uso pessoal, clique em Meus filtros.
Os filtros salvos em Meus filtros ficam disponíveis somente para você.
 - Para salvar o filtro para que outros usuários o utilizem, clique em Filtros públicos.
Os filtros salvos em uma pasta de filtros públicos ficam disponíveis para outros usuários com permissão de acesso à pasta.
- 3 Informe um nome para o filtro.
- 4 (Opcional) Especifique uma descrição do filtro.
- 5 Clique em OK.

Para exibir as propriedades de um filtro salvo

- Na página Definir critérios, na seção Filtros, clique no ícone Opções de filtro próximo ao filtro cujas propriedades você deseja exibir e selecione a opção Editar filtro.

Aplicando filtros de coluna salvos em análises

Você pode aplicar um filtro de coluna salvo em uma análise. Aplique o conteúdo do filtro ou uma referência ao filtro.

Ao aplicar o conteúdo de um filtro de coluna salvo, o conteúdo real desse filtro é copiado na área Filtros da página Definir critérios. Isso permite manipular os critérios de filtro sem alterar o filtro salvo. Ao aplicar uma referência a um filtro salvo, o filtro salvo passa a ser referido somente pelo seu nome, e você pode visualizá-lo, mas não pode alterar seu conteúdo.

Para aplicar um filtro de coluna salvo em uma análise

- 1 Na página Definir critérios, na seção Filtros, clique em Abrir filtro salvo.
- 2 Navegue até a pasta Filtros apropriada, selecione no filtro salvo que deseja aplicar e, em seguida, clique em OK.
- 3 Na caixa de diálogo Aplicar filtro salvo, na seção Opções de filtro, especifique suas opções, se houver.
- 4 Clique em OK.
O filtro é exibido na área Filtros da página Definir critérios.

Editando filtros de coluna

Você pode editar um filtro de coluna para alterar suas propriedades.

Para editar um filtro de coluna

- 1 Na página Definir critérios, na seção Filtros, clique no botão Opções de filtro do filtro que deseja editar e selecione Editar filtro.
Será exibida a caixa de diálogo Criar/Editar filtro.
- 2 Faça suas alterações e clique em OK.

Editando a fórmula de um filtro de coluna

Você pode editar a fórmula de um filtro de coluna. As edições feitas se aplicam somente ao uso do filtro da coluna; uma fórmula pode conter chamadas de funções para realizar cálculos mais avançados. Consulte [Usando funções em análises](#) (na página 1064).

Para editar a fórmula de um filtro de coluna

- 1 Na página Definir critérios, na seção Filtros, clique no botão Opções de filtro do filtro que deseja editar e selecione Editar fórmula da coluna.
- 2 Clique na guia Fórmula da coluna.
- 3 Digite a fórmula na área Fórmula da coluna.
- 4 Clique em OK para salvar suas alterações.

Removendo filtros de coluna

Você pode remover um ou todos os filtros de uma análise.

OBSERVAÇÃO: Se a análise tiver sido salva anteriormente com algum filtro aplicado, salve-a novamente para remover os filtros.

Para remover um filtro de coluna de uma análise

- Na página Definir critérios, na seção Filtros, clique no ícone X.

Combinando filtros de coluna com outros filtros de coluna

A combinação de filtros de coluna, também conhecida como filtragem parentética, permite criar filtros complexos sem a necessidade de conhecimento de SQL.

Você pode combinar filtros de coluna com operadores E e OU. O operador E significa que os critérios especificados em cada filtro devem ser atendidos. Esse é o método padrão de combinação de filtros de coluna. O operador OU significa que os critérios especificados em pelo menos um dos filtros de coluna devem ser atendidos.

Para combinar um filtro de coluna com outros filtros de coluna

- 1 Na página Definir critérios, adicione pelo menos dois filtros de coluna a uma análise ou a um filtro salvo. Os filtros são listados na seção Filtros com um operador E entre eles.
- 2 Para mudar de operador E para OU, clique nele.
- 3 Quando adicionar filtros de coluna, clique nos operadores E e OU para agrupá-los e formar as combinações de filtro desejadas. Os elementos de filtros combinados são vinculados por caixas.
- 4 Para recortar, copiar ou desagrupar elementos vinculados, clique no botão Editar grupo de filtros e selecione a opção apropriada.

Como impedir que um filtro seja substituído durante a navegação e os prompts

Você pode proteger o conteúdo de um filtro em um relatório contra alterações durante a navegação e os prompts. Um filtro protegido é sempre aplicado aos resultados.

Para proteger um filtro contra alterações durante a navegação e os prompts

- Na página Definir critérios, na seção Filtros, clique no botão Opções de filtro do filtro que deseja editar e selecione Proteger filtro.

Usando relatórios salvos como filtros

Os filtros podem ser combinados com outros filtros e ter como base os valores retornados por outro relatório. Qualquer relatório salvo que retorne uma coluna de valores pode ser usado para filtrar a coluna selecionada no relatório.

Para criar um filtro baseado nos resultados de outro relatório salvo

- 1 Na página Definir critérios, clique no botão Novo filtro na coluna em que deseja criar o filtro.
- 2 Na caixa de diálogo Criar/editar filtro, clique em Avançado e selecione a opção Filtro com base nos resultados de outra opção de solicitação.
- 3 Na caixa de diálogo Filtro baseado na solicitação salva, no campo Relacionamento, selecione o relacionamento apropriado entre os resultados e a coluna a ser filtrada.
- 4 Clique em Procurar e navegue até o relatório salvo.
- 5 No campo Usar valores da coluna, selecione a coluna a ser usada para o filtro.
Se o relatório contiver um nome de coluna correspondente à coluna na qual você está criando o filtro, esse nome da coluna aparecerá primeiro na lista de valores no campo Usar valores da coluna. Você pode selecionar uma coluna diferente.
- 6 Clique em OK.

O filtro aparece na seção Filtros da página Definir critérios.

OBSERVAÇÃO: se você quiser editar o filtro mais tarde, poderá editar apenas as informações mostradas no Filtro da caixa de diálogo Solicitação salva.

Editando o SQL de um filtro de coluna

Você pode editar a cláusula WHERE lógica do SQL para ser usada como um filtro. Embora, em geral, não seja necessário, esse recurso está disponível para usuários que necessitam de recurso de filtragem avançado. Para obter uma descrição abrangente da sintaxe SQL, consulte o manual de referência do SQL de terceiros, um manual de referência do SQL de um dos fornecedores de banco de dados ou um site de referência on-line. Para obter mais informações sobre como usar o SQL no Oracle CRM On Demand Answers, consulte [Usando funções em análises](#) (na página 1064).

Para editar o SQL gerado para um filtro de coluna

- 1 Na caixa de diálogo Criar/editar filtro, clique em Avançado e selecione a opção Converter este filtro para SQL.
- 2 Especifique suas modificações na caixa de texto e clique em OK.
O filtro é exibido na área Filtros da página Definir critérios. Depois de escolhida essa opção, a edição do filtro sempre exibirá o SQL que você informou.

Exemplo: Identificação de clientes com o maior volume de vendas

O exemplo a seguir informa dados sobre os dez clientes com o maior volume de vendas em 2003.

```
"Data de fechamento"."Ano do calendário" = 2003  
AND RANK("Métricas de oportunidade"."Receita fechada") <= 10
```

Editando propriedades de coluna

Você pode editar propriedades de uma coluna para controlar a aparência e o layout de uma coluna e seu conteúdo. Além disso, poderá especificar a formatação a ser aplicada somente se o conteúdo da coluna atender algumas condições. Por padrão, suas seleções para uma coluna se aplicam apenas ao relatório atual.

Editando a aparência do conteúdo da coluna

A aparência padrão do conteúdo da coluna nos resultados tem como base as folhas de estilo em cascata e os arquivos de mensagem XML. Você pode usar a guia Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna para substituir várias configurações padrão, como fonte e tamanho de fonte usados. As suas seleções se aplicam apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está trabalhando.

Para editar a aparência do conteúdo da coluna

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Estilo.
- 3 Selecione as opções de fonte, célula, borda, imagem e formatação de estilo avançada.
Para obter mais informações, consulte [Formatando o conteúdo da coluna](#) neste tópico.
- 4 Na guia, Formato de dados, você pode controlar o modo de exibição dos dados marcando a caixa de seleção Substituir formato de dados padrão.

Essa opção permite substituir as características de exibição padrão. As seleções que você visualiza variam de acordo com o tipo de dados. Por exemplo, se a coluna contiver dados numéricos, selecione como os números devem ser tratados, como porcentagens, nomes de mês ou datas. É possível selecionar o número de casas decimais a ser exibido, como exibir números negativos, o número de dígitos exibido e o separador de milhares a ser usado. Se a coluna contiver texto, selecione como o texto será tratado, como texto plano, HTML ou link. De acordo com a sua seleção, a caixa de texto Formato de texto personalizado exibe a string HTML aplicável usada para exibir dados.

Para usar um formato personalizado de texto, selecione Formato de texto personalizado na lista suspensa Tratar texto como e, em seguida, informe o formato personalizado. Você pode informar chamadas HTML que forneçam formatação especial. Você também pode informar qualquer string HTML válida, inclusive JavaScript, VBScript etc.

O HTML de exemplo a seguir define a largura e a altura da coluna nas tabelas e tabelas dinâmicas. No exemplo, o texto html entre parênteses ([html]) significa usar HTML, e o caractere de arroba (@) representa o conteúdo dinâmico da coluna.

```
[html]<span style="width:200px" style="height:50px">@</span>
```

Se você não tiver conhecimento de HTML, JavaScript, VBScript etc., poderá consultar uma referência de terceiros.

Para criar um formato numérico personalizado, use o sinal de número (#) para incluir dígitos significativos, e o número zero (0) para incluir o máximo de dígitos especificado, mesmo que o número não contenha esse detalhe. Veja os exemplos:

Especificando ##.#, 12.34 será mostrado como 12.3

Especificando ##.000, 12.34 será mostrado como 12.340

- 5 Clique em OK quando terminar.

Editando o layout do conteúdo da coluna

Use a guia Formato de coluna da caixa de diálogo Propriedades da coluna para executar as seguintes tarefas:

- Especificar se a coluna deve aparecer nos resultados.

Geralmente, as colunas ficam visíveis nos resultados, por padrão. No entanto, você pode incluir uma coluna no relatório que não deverá ser exibida nos resultados, por exemplo, uma coluna usada na criação de um filtro.

- Atribuir cabeçalhos alternativos de tabela e coluna e aplicar neles a formatação personalizada.
- Controlar a exibição de dados duplicados, por exemplo, valores repetidos da coluna.

Os dados de uma coluna da tabela podem se repetir em relação às linhas de dados de outras colunas da tabela. Por exemplo, se uma coluna listar nomes de cliente e a outra listar regiões onde se encontram esses clientes, os dados da região poderão se repetir na linha de cada cliente. Você pode selecionar a exibição de dados duplicados apenas uma vez ou exibi-los em cada linha. A exibição de dados repetidos ou duplicados somente uma vez pode facilitar a leitura da tabela e diferenciar esses dados de modo mais claro.

- Especificar a interação que deverá ocorrer quando os usuários trabalharem com os resultados, por exemplo, a navegação para outro relatório.

Você pode também usar funções e expressões condicionais para formatar resultados de várias maneiras.

As suas seleções se aplicam apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está trabalhando.

Para ocultar uma coluna nos resultados

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna.

- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato da coluna.
- 3 Marque a caixa de seleção Ocultar esta coluna, caso ainda não esteja marcada.

Para criar cabeçalhos personalizados de tabela e coluna

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, clique em Definir critérios.
- 2 Clique no botão Propriedades da coluna.

Se você tiver resultados combinados de vários relatórios, o botão Propriedades da coluna estará no nível da coluna de resultado. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte [Combinando resultados de vários relatórios usando operações definidas](#) (na página 1005).
- 3 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato da coluna.
- 4 Na área Cabeçalhos, marque a caixa de seleção Cabeçalhos personalizados.

Isso permite alterar o texto e a formatação do cabeçalho.
- 5 Para alterar o texto do cabeçalho da tabela ou da coluna, especifique um novo cabeçalho na caixa de texto apropriada.

O cabeçalho será usado nesse relatório em vez do cabeçalho padrão.

OBSERVAÇÃO: Você pode também especificar a navegação para outro relatório na área Interação de cabeçalho da coluna.
- 6 Para alterar o formato do cabeçalho da tabela ou da coluna, clique no botão Editar formato, ao lado da caixa de texto.

Será exibida a caixa de diálogo Editar formato.

Selecione as opções de fonte, célula, borda e formatação de estilo avançada. Para obter mais informações, consulte "Formatando o conteúdo da coluna" a seguir.

Para suprimir dados duplicados

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato da coluna.
- 3 Na área Supressão de valor, selecione a opção apropriada:
 - Selecione Suprimir para exibir dados repetidos somente uma vez e suprimir linhas duplicadas.
 - Selecione Repetir para exibir dados repetidos de cada linha.
 - Selecione Padrão para reter as características de exibição padrão.

Para especificar o que deve acontecer quando os usuários clicam na coluna

- 1** No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna.
- 2** Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato da coluna.
- 3** Para especificar o que deve acontecer quando os usuários clicam na coluna, selecione a opção apropriada na área Interação de cabeçalho da coluna:
 - Padrão - Restaura a interação padrão.
 - Drill - Permite fazer drill-down para exibir mais informações.
 - Navegar - Permite a navegação até outra análise. Clique no botão Adicionar destino de navegação, vá até um painel ou relatório de destino, clique em OK e especifique uma legenda para o destino na caixa de texto Legenda. Repita essa etapa para cada destino de navegação que quiser adicionar. Para remover esse destino de navegação, clique no botão Remover ao lado da caixa de texto Legenda.
 - Sem interação - Desativa o drill-down ou a navegação. As interações são definidas separadamente para um cabeçalho de coluna e para os dados de uma coluna.

Para especificar o que deve acontecer quando os usuários clicam em um valor

- 1** No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna.
- 2** Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato da coluna.
- 3** Para especificar o que deve acontecer quando os usuários clicam em um valor, selecione a opção apropriada na área Interação de valor:
 - Padrão - Restaura a interação padrão.
 - Drill - Permite fazer drill-down para exibir mais informações.
 - Navegar - Permite a navegação até outra análise. Clique no botão Adicionar destino de navegação, vá até um painel ou relatório de destino, clique em OK e especifique uma legenda para o destino na caixa de texto Legenda. Repita essa etapa para cada destino de navegação que quiser adicionar. Para remover esse destino de navegação, clique no botão Remover ao lado da caixa de texto Legenda.
 - Sem interação - Desativa o drill-down ou a navegação. As interações são definidas separadamente para um cabeçalho de coluna e para os dados de uma coluna.

Aplicando formatação condicional no conteúdo da coluna

Em tabelas tradicionais e tabelas dinâmicas, a formatação condicional ajuda a direcionar a atenção para um elemento de dados, caso ele satisfaça uma determinada condição. Por exemplo, você pode exibir números de vendas elevados de receita em uma cor específica, ou exibir uma imagem, como um troféu, ao lado do nome de cada vendedor que ultrapassar a receita em uma determinada porcentagem.

Você faz isso selecionando uma ou mais colunas no relatório a serem usadas, especificando a condição a ser atendida e fazendo seleções para fonte, célula, borda e opções da folha de estilos a serem aplicadas quando a condição for atendida. Os formatos condicionais podem incluir cores, fontes, imagens etc. para os dados e a célula da tabela que contiver os dados. As etapas para especificar uma condição são muito semelhantes às aquelas usadas para criar filtros.

Você pode adicionar várias condições para que os dados e a célula da tabela sejam exibidos em um dos diversos formatos, com base no valor dos dados. Por exemplo, as vendas de receita inferiores podem ser exibidas em uma cor, e as superiores em outra cor.

Existem várias diferenças de formatação condicional de subtítulo entre tabelas tradicionais e tabelas dinâmicas. Os formatos condicionais que formatam uma coluna com base no valor de outra coluna são refletidos na tabela padrão, mas não na tabela dinâmica. Por exemplo, a definição da cor do nome de uma região baseada nas vendas dessa região não tem efeito na tabela dinâmica. No entanto, a definição da cor dos dados de vendas baseada no valor dos dados de vendas é refletida na tabela dinâmica, já que a definição da cor do nome da região é baseada no nome real; por exemplo, a exibição de um valor da região leste em texto negrito.

OBSERVAÇÃO: Nas tabelas dinâmicas, as condições são avaliadas em relação aos valores calculados ou agregados pela tabela dinâmica. A formatação condicional é aplicada com base no valor subjacente, mesmo que você selecione as opções *Mostrar como* para exibir os dados como porcentagens ou índices.

As suas seleções se aplicam apenas ao conteúdo da coluna do relatório com o qual está trabalhando.

Para adicionar formatação condicional a uma coluna do relatório

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato condicional.
- 3 Clique no botão Adicionar condição e selecione a coluna desejada do relatório que será usada na criação da condição.

Será aberta a caixa de diálogo Criar/Editar filtro. Selecione o operador e o valor para a condição.

OBSERVAÇÃO: Quando você acessa a caixa de diálogo Criar/editar filtro pela guia Formato condicional, a caixa exibe somente as opções que se aplicam aos formatos condicionais. Por exemplo, a lista suspensa Operador exibe o subconjunto de operadores usados em formatos condicionais.

- 4 Clique em OK na caixa de diálogo Criar/Editar filtro.

Será exibida a caixa de diálogo Editar formato.

- 5 Selecione as opções de fonte, célula, borda, imagem e formatação de estilo avançada.

Para obter mais informações, consulte *Formatando o conteúdo da coluna* neste tópico.

OBSERVAÇÃO: Se você especificar uma imagem como parte da formatação condicional, ela será exibida condicionalmente nos resultados.

- 6 Quando terminar, clique em OK para retornar à caixa de diálogo Propriedades da coluna.

A caixa de diálogo Propriedades da coluna exibe a condição e a formatação condicional a ser aplicada.

As colunas são avaliadas na ordem em que estão listadas.

- Para reordenar uma coluna, clique nos botões Mover para cima ou Mover para baixo.
- Para excluir uma coluna da condição, clique no botão Excluir.
- Clique na condição ou no formato condicional para editá-los.

7 Especifique uma outra condição a ser incluída ou, se já terminou, clique em OK.

O exemplo a seguir descreve como a formatação condicional pode ser aplicada nos resultados.

Suponhamos que o relatório inclua dez categorias de classificação, sendo que o valor 1 na coluna indica a pior classificação e o valor 10 indica a melhor classificação. Você poderia aplicar a formatação condicional para exibir:

- Uma imagem para indicar uma classificação baixa para colunas que contêm 1, 2 ou 3.
- Uma outra imagem para indicar uma classificação média para colunas que contêm 4, 5, 6 ou 7.
- Uma terceira imagem para indicar uma classificação alta para colunas que contêm 8, 9 ou 10.

Na caixa de diálogo Gráficos, selecione a opção de posicionamento da imagem Somente imagens. Na exibição dos resultados, as colunas são exibidas apenas com imagens, sem os números de classificação.

Formatando o conteúdo da coluna

Use a caixa de diálogo Editar formato (e as opções da guia Estilo, da caixa de diálogo Propriedades da coluna) para selecionar opções de fonte, célula, borda e formatação de estilo avançada para os dados da coluna exibidos dentro de uma célula, em formato tabular, por exemplo, uma tabela tradicional ou tabela dinâmica. Você pode também selecionar configurações para cabeçalhos de tabela e de coluna.

Se você estiver substituindo as propriedades de formatação padrão de uma coluna, suas seleções serão estáticas. Se estiver especificando propriedades de formatação condicional para uma coluna, suas seleções serão aplicadas apenas se a condição for atendida.

Para usar a caixa de diálogo Editar formato ou a guia Estilo da caixa de diálogo Propriedades da coluna

- 1** No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna.
- 2** Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Estilo.
- 3** Na área Fonte, selecione a família de fonte, o tamanho, a cor, o estilo (por exemplo, negrito) e todos os efeitos aplicáveis (por exemplo, sublinhado).
- 4** Na área Célula, selecione as opções de alinhamento e cor de fundo e uma imagem a ser exibida na célula.
 - As seleções de alinhamento horizontal e vertical são semelhantes às seleções de distribuição de texto dos processadores de texto. O alinhamento vertical não tem impacto, a menos que a coluna ocupe várias linhas de outras colunas.

Para o alinhamento horizontal:

Selecione Esquerda para alinhar os dados à esquerda. Esse é o alinhamento mais comum para dados de texto. Selecione À direita para justificar os dados à direita. Essa é a justificação mais comum para dados numéricos. Selecione Centro para centralizar os dados. Para manter o alinhamento de dados padrão associado a essa coluna, selecione Padrão.

Para o alinhamento vertical:

Selecione Superior para alinhar os dados na parte superior da célula da tabela. Selecione Inferior para alinhá-los na parte inferior da célula da tabela. Selecione Centro para alinhá-los

no meio da célula da tabela. Para manter o alinhamento vertical padrão associado a essa coluna, selecione Padrão.

- Quando você clica no botão Imagem, é aberta a caixa de diálogo Gráfico.
 - Selecione a opção Sem imagem, caso não queira incluir uma imagem.
 - Para incluir uma imagem personalizada, selecione a opção Imagem personalizada e especifique o caminho apropriado na caixa de texto. A imagem deve ser acessível a todos os usuários que visualizarão os resultados. As imagens personalizadas podem ser usadas para resultados condicionais ou não condicionais.
 - Para incluir uma imagem distribuída com o Oracle CRM On Demand Answers, use a janela de seleção de gráfico. A janela mostra imagens que são úteis na formatação condicional, por exemplo, medidores e setas de tendência. O painel esquerdo exibe categorias de imagens. Quando você clica em uma categoria de imagem, o painel direito exibe as imagens dessa categoria. Faça suas seleções marcando o botão ao lado da imagem que deseja usar.
 - Para especificar o local da imagem na célula, selecione-o na lista suspensa Posicionamento da imagem.

Padrão - Exibe as imagens na posição padrão, geralmente à esquerda dos dados ou do cabeçalho da coluna.

Imagens à esquerda - Exibe as imagens à esquerda dos dados ou do cabeçalho da coluna.

Imagens à direita - Exibe as imagens à direita dos dados ou do cabeçalho da coluna.

Somente imagens - Exibe somente a imagem, não os dados ou o cabeçalho da coluna.

- 5 Na área Borda, selecione a posição da borda, a cor e o estilo da célula.
- 6 Na área Opções adicionais de formatação, selecione a largura, a altura, o recuo (preenchimento à esquerda), o preenchimento à direita, o preenchimento superior e inferior da coluna.
- 7 Na área Opções de estilo CSS personalizado (Somente HTML), você pode substituir os elementos de estilo e de classe especificados nas folhas de estilo do Oracle CRM On Demand Answers. Esse recurso é destinado a usuários que sabem como trabalhar com folhas de estilo em cascata.
 - Expanda a área Opções de estilo CSS personalizado (Somente HTML) clicando no ícone +.
 - Clique na caixa de seleção ao lado das configurações que deseja usar e forneça a localização da classe, estilo ou folha de estilo.

Por exemplo, para Usar estilo CSS personalizado, informe atributos de estilo CSS válidos, separados por ponto e vírgula, como:

```
text-align:center;color:red
```

- 8 Quando terminar, clique em OK para fechar a caixa de diálogo.

Usando strings de formato de data/hora personalizado

As strings de formato de data/hora personalizado fornecem opções adicionais de formatação de colunas que contêm datas/horas, datas ou horas.

Para inserir uma string de formato de data/hora personalizado

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna de uma coluna que contenha um marcador de data/hora, uma data ou uma hora.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, selecione a seguinte opção na área Formato de dados: caixa de seleção Substituir formato de dados padrão.
- 3 No campo Formato de data, selecione Personalizado na lista suspensa.
- 4 No campo Formato de data personalizado, digite a string de formato personalizado, exatamente como mostra as tabelas a seguir, incluindo os caracteres de abertura e fechamento de chaves ([]).

OBSERVAÇÃO: você deve digitar a string de formato personalizado no campo Formato de data personalizado. As strings de formato personalizado não ficam disponíveis para seleção na lista suspensa.

Strings gerais de formato personalizado

A tabela a seguir descreve algumas strings gerais de formato personalizado e os resultados exibidos. As strings permitem a exibição de campos de data/hora na localidade do usuário.

String geral de formato	Resultado
[FMT:dateShort]	Formata a data no formato curto de data da localidade. Você pode também digitar [FMT:date].
[FMT:dateLong]	Formata a data no formato longo de data da localidade.
[FMT:dateInput]	Formata a data no formato aceitável para entrada no sistema.
[FMT:time]	Formata a hora no formato de hora da localidade.
[FMT:timeHourMin]	Formata a hora no formato de hora da localidade, mas omite os segundos.
[FMT:timeInput]	Formata a hora no formato aceitável para entrada no sistema.
[FMT:timeInputHourMin]	Formata a hora no formato aceitável para entrada no sistema, mas omite os segundos.
[FMT:timeStampShort]	Equivale a digitar [FMT:dateShort] [FMT:time]. Isso formata a data no formato curto de data da localidade e a hora no formato de hora da localidade. Você pode também digitar [FMT:timeStamp].
[FMT:timeStampLong]	Equivale a digitar [FMT:dateLong] [FMT:time]. Isso formata a data no formato longo de data da localidade e a hora no formato de hora da localidade.
[FMT:timeStampInput]	Equivale a [FMT:dateInput] [FMT:timeInput]. Isso formata a data e a hora no formato aceitável para entrada no sistema.
[FMT:timeHour]	Formata o campo de hora somente no formato da localidade, por exemplo, 20h.

Strings de formato personalizado ODBC

A tabela a seguir apresenta as strings de formato personalizado digitadas de padrão ODBC e os resultados exibidos. Elas exibem campos de data/hora de acordo com o padrão ODBC.

String de formato ODBC	Resultado
[FMT:dateODBC]	Formata a data no formato de padrão ODBC, aaaa-mm-dd (quatro dígitos para ano, dois dígitos para mês e dois dígitos para dia).
[FMT:timeODBC]	Formata a hora no formato de padrão ODBC (hh:mm:ss (dois dígitos para hora, dois dígitos para minuto e dois dígitos para segundo)).
[FMT:timeStampODBC]	Equivale a digitar [FMT:dateODBC] [FMT:timeStampODBC]. Isso formata a data no formato aaaa-mm-dd e a hora no formato hh:mm:ss.
[FMT:dateTyped]	Exibe a palavra data e mostra a data no formato ODBC padrão aaaa-mm-dd. A data é mostrada entre aspas simples (').
[FMT:timeTyped]	Exibe a palavra hora e mostra a hora no formato ODBC padrão hh:mm:ss. A hora é mostrada entre aspas simples (').
[FMT:timeStampTyped]	Exibe as palavras data e hora e mostra a data e hora no formato ODBC padrão aaaa-mm-dd hh:mm:ss. A data e hora são mostradas entre aspas simples (').

Strings de formato personalizado para campos integrais

A tabela a seguir mostra as strings de formato personalizado disponíveis ao trabalhar com campos integrais. Elas permitem a exibição de nomes de mês e dia na localidade do usuário.

O campos integrais contêm números inteiros que representam o mês do ano ou o dia da semana. Para os meses, 1 representa janeiro, 2 representa fevereiro e assim por diante, sendo que 12 representa dezembro. Para os dias da semana, 1 representa domingo, 2 representa segunda-feira e assim por diante, sendo que 7 representa sábado.

String de formato de campo integral	Resultado
[MMM]	Exibe o nome abreviado do mês na localidade do usuário.
[MMMM]	Exibe o nome completo do mês na localidade do usuário.
[DDD]	Exibe o dia abreviado da semana na localidade do usuário.
[DDDD]	Exibe o dia completo da semana na localidade do usuário.

Strings de formato personalizado para conversão em horas

A tabela a seguir apresenta as strings de formato personalizado que podem ser usadas para formatar dados em horas. Elas podem ser usadas nos seguintes tipos de campo:

- Campos que contêm números inteiros ou números reais que representam a hora decorrida desde o início do dia (00:00).

- Campos em que a saída está no formato [FMT:timeHour]. (Esse formato exibe o campo de hora somente no formato da localidade, por exemplo, 20h.)

String de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:timeHour]	Essa string considera que o valor representa o número de horas decorridas desde o início do dia e formata o número de horas na exibição de hh, em que hh é o número de horas. As frações são retiradas do valor. Por exemplo, o valor 2 é formatado como 2h e o valor 12,24 como 12h.
[FMT:timeHour(min)]	Essa string considera que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia e formata o número de minutos na exibição de hh, em que hh é o número de horas. As frações são retiradas do valor. Por exemplo, o valor 2 é formatado como 12h e o valor 363,10 como 6h.
[FMT:timeHour(sec)]	Essa string considera que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia e formata o número de segundos na exibição de hh, em que hh é o número de horas. As frações são retiradas do valor. Por exemplo, o valor 600 é formatado como 0h e o valor 61.214,30 como 17h.

Strings de formato personalizado para conversão em horas e minutos

A tabela a seguir mostra as strings de formato personalizado que podem ser usadas para formatar dados em horas e minutos. Elas podem ser usadas em campos que contêm números inteiros ou números reais que representam o tempo decorrido desde o início do dia (00:00).

Elas podem ser usadas também quando a saída está no formato [FMT:timeHourMin]. (Esse formato exibe a hora no formato de hora da localidade, mas omite os segundos.)

String de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:timeHourMin]	Essa string considera que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia e converte o valor na exibição de hh:mm, em que hh é o número de horas e mm é o número de minutos. As frações são retiradas do valor. Por exemplo, o valor 12 é formatado como 00:12, o valor 73 como 01:13 e o valor 750 como 12:30.
[FMT:timeHourMin(sec)]	Essa string considera que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia e converte o valor na exibição de hh:mm, em que hh é o número de horas e mm é o número de minutos. As frações são retiradas do valor. Por exemplo, o valor 60 é formatado como 00:01, o valor 120 como 00:02 e o valor 43.200 como 12:00.
[FMT:timeHourMin(hour)]	Essa string considera que o valor representa o número de horas decorridas desde o início do dia e converte o número de horas na exibição de hh:mm, em que hh é o número de horas e mm é o número de minutos restantes. Por exemplo, o valor 0 é formatado como 00:00, o valor 1,5 como 01:30 e o valor 13,75 como 13:45.

Strings de formato personalizado para conversão em horas e minutos e segundos

A tabela a seguir mostra as strings de formato personalizado que podem ser usadas para formatar dados em horas, minutos e segundos. Elas podem ser usadas em campos que contêm números inteiros ou números reais que representam o tempo.

Elas podem ser usadas quando a saída está no formato [FMT:time], descrito no tópico Strings gerais de formato personalizado. (Esse formato exibe a hora no formato de hora da localidade.)

String de formato para conversão de dados	Resultado
[FMT:time]	Essa string considera que o valor representa o número de segundos decorridos desde o início do dia e converte o valor na exibição de hh:mm:ss, em que hh é o número de horas, mm é o número de minutos e ss é o número de segundos. Por exemplo, o valor 60 é formatado como 00:01:00, o valor 126 como 00:02:06 e o valor 43.200 como 12:00:00.
[FMT:time(min)]	Essa string considera que o valor representa o número de minutos decorridos desde o início do dia e converte o valor na exibição de hh:mm:ss, em que hh é o número de horas, mm é o número de minutos e ss é o número de segundos. Por exemplo, o valor 60 é formatado como 01:00:00, o valor 126 como 02:06:00 e o valor 1.400 como 23:20:00.
[FMT:time(hour)]	Essa string considera que o valor representa o número de horas decorridas desde o início do dia e converte o valor na exibição de hh:mm:ss, em que hh é o número de horas, mm é o número de minutos e ss é o número de segundos. Por exemplo, o valor 6,5 é formatado como 06:30:00 e o valor 12 como 12:00:00.

Formatos personalizados avançados

Além dos formatos anteriormente descritos, você pode formatar datas e horas criando seu próprio formato usando alguns formatos comuns de data e hora descritos na tabela a seguir.

Por exemplo, use os seguintes formatos para criar o formato:

dddd - h:mm tt

que formata os campos de data e hora da seguinte maneira:

Segunda-feira - 16:03

OBSERVAÇÃO: ao usar esses formatos, não inclua os colchetes ([]), que são necessários com outros formatos.

Embora os formatos a seguir ofereçam maior flexibilidade de formatação, eles não permitem a alteração de formatos de data de acordo com o ajuste da localidade do cliente, que é possível com muitos dos formatos anteriores.

Alguns formatos comuns de data e hora estão descritos na tabela a seguir.

Formato	Resultado
d	Número do dia do mês (por exemplo: de 1 até 31). Os números de dígito único não têm zero (0) à esquerda.

Formato	Resultado
dd	Como o d, os números de dígito único começam com zero.
ddd	A abreviação de três letras para o dia da semana (por exemplo: dom, seg).
dddd	Nome completo do dia da semana (por exemplo: domingo, segunda-feira).
M	O número do mês (por exemplo: 1, 12). Os números de dígito único não têm zero à esquerda.
MM	Semelhante ao M, mas os números de dígito único começam com zero.
MMM	Abreviação de três letras para o mês (por exemplo: jan, fev).
MMMM	Nome completo do mês (por exemplo: janeiro, fevereiro).
aa	Número de dois dígitos para o ano (por exemplo: 06).
aaaa	Número de quatro dígitos para o ano (por exemplo: 2006).
h	Hora no formato de 12 horas. Os números de dígito único não têm zero à esquerda.
hh	Semelhante ao h, mas os números de dígito único começam com zero.
H	Hora no formato de 24 horas. Os números de dígito único não têm zero à esquerda.
HH	Semelhante ao H, mas os números de dígito único começam com zero.
m	Número de minutos. Os números de dígito único não têm zero à esquerda.
mm	Semelhante ao m, mas os números de dígito único começam com zero.
s	Número de segundos. Os números de dígito único não têm zero à esquerda.
ss	Semelhante ao s, mas os números de dígito único começam com zero.
tt	Indicador de AM e PM. Use com formatos h e hh.

Definindo fórmulas de coluna

Os usuários avançados podem criar novas fórmulas ou editar as existentes usando as funções internas. O Oracle CRM On Demand Answers oferece suporte a uma ampla variedade de funções SQL-92, bem como extensões para SQL-92. Para obter informações sobre as funções disponíveis, consulte [Usando funções em análises](#) (na página 1064).

Para editar ou adicionar uma fórmula

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Editar fórmula de uma coluna cuja fórmula deseja editar ou adicionar.
- 2 Na caixa de diálogo Editar fórmula de coluna, selecione a guia Fórmula de coluna.

- 3 Marque a caixa de seleção Cabeçalhos personalizados se desejar alterar o texto do cabeçalho da tabela e da coluna.
- 4 Modifique a fórmula, conforme necessário, usando os botões abaixo da caixa Fórmula da coluna.
- 5 Selecione uma regra de agregação na lista suspensa Regra de agregação, conforme necessário.
- 6 Selecione a guia Caixas e combine vários valores ou intervalos em caixas, se necessário.
Para obter mais informações, consulte o procedimento Para combinar vários valores ou intervalos em caixas, neste tópico.
- 7 Clique em OK.
Em uma análise, você pode também usar funções e expressões condicionais para apresentar resultados de pesquisa de diversas maneiras.

Para combinar vários valores ou intervalos em compartimentos

- 1 Na caixa de diálogo Editar fórmula de coluna, selecione a guia Caixas.
- 2 Clique em Adicionar caixa, insira ou selecione os valores ou os intervalos de valores que deseja combinar na caixa e clique em OK.
- 3 Na caixa de diálogo Editar nome da caixa, insira o nome da caixa.
- 4 Repita as etapas 2 e 3 até que tenha adicionado todas as caixas desejadas.
Todas as instâncias dos diversos valores que compõem o compartimento no grupo de resultados serão substituídas pelo nome do compartimento. As agregações são executadas apropriadamente.

Adicionando links de ação aos resultados

Você pode adicionar links de ação aos resultados. Os links de ação permitem que os usuários acessem as páginas de detalhes do registro clicando em links nos registros dos relatórios. É possível adicionar links de ação usando os seguintes métodos:

- **Usando classes do link de ação.** Usando esse método, você pode configurar o nome do tipo de registro no relatório como um link de ação. A classe do Link de ação captura o Valor do ID da linha no relatório e o utiliza para recuperar o registro específico no Oracle CRM On Demand. Você pode usar esse método para os seguintes tipos de registro: Conta, Campanha, Contato, Lead, Oportunidade, Solicitação de serviço e Usuário.
- **Usando URLs.** Usando esse método, você pode criar links para qualquer tipo de registro a partir de uma exibição de tabela ou tabela dinâmica. É possível configurar a coluna do ID do tipo de registro como um link de ação.

Sobre os nomes dos tipos de registro nos links de ação

Quando você adiciona um link de ação, é preciso usar o nome original do tipo de registro no código ou na URL que adiciona o link. Se o administrador da empresa tiver alterado os nomes dos tipos de registro no Oracle CRM On Demand, você precisará determinar o nome original do tipo de registro onde deseja adicionar o link. Por exemplo, o administrador da sua empresa pode ter renomeado o tipo de registro *Conta*, de modo que agora o nome do tipo de registro é *Cliente*. Se deseja adicionar um link de ação a um resultado para o tipo de registro *Cliente*, o código ou a URL do link devem fazer referência ao tipo de registro *Conta* (isto é, o nome original do tipo de registro). Dependendo do tipo de link que você deseja criar, use o nome do tipo de registro no código ou na URL da seguinte maneira:

- Ao adicionar um link de ação para o tipo de registro *Cliente* (originalmente, o tipo de registro *Conta*) usando as classes do Link de ação, use o nome do tipo de registro *conta* no código do link, conforme mostrado no exemplo a seguir:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"</a>"
```

Ao adicionar links de ação usando classes do Link de ação, o nome do tipo de registro deve estar todo em letras minúsculas no código do link.

DICA: para determinar o nome original do tipo de registro para o qual deseja adicionar um link, abra a Página inicial do tipo de registro. A URL no campo Endereço da janela do navegador mostra o nome original do tipo de registro. No exemplo, onde o tipo de registro *Conta* foi renomeado para *Cliente*, a Página inicial do cliente mostra a seguinte URL:

```
https://nome_do_servidor/OnDemand/user/AccountHomePage
```

em que:

nome_do_servidor é a URL usada para conexão com o Oracle CRM On Demand.

- Ao adicionar um link de ação para o tipo de registro *Cliente* (originalmente, o tipo de registro *Conta*) usando uma URL, use o nome do tipo de registro *Conta* na URL, conforme mostrado no exemplo a seguir:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://nome_do_servidor/OnDemand/user/AccountDetail?OMTGT=AccountDetailForm&OMTH  
D=AccountDetailNav&AccountDetailForm.Id="@">"</a>"
```

DICA: para determinar a URL correta para a Página de detalhes de um tipo de registro, abra a Página de detalhes de qualquer registro desse tipo de registro. No campo Endereço na barra de título da janela do navegador, copie a parte relevante da sequência de caracteres do endereço, de *http* a *Id=*. No exemplo onde o tipo de registro *Conta* foi renomeado para *Cliente*, a URL é copiada da Página de detalhes de um registro de *Cliente*.

Em alguns casos, o nome completo do tipo de registro é usado em todos os lugares na URL para uma página de detalhes do tipo de registro, como no caso da URL mostrada no exemplo anterior. No entanto, em outros casos, uma versão abreviada do nome do tipo de registro é usada em determinados lugares da URL.

Por exemplo, se o tipo de registro para o qual você está adicionando o link era originalmente o tipo de registro *Oportunidade*, a URL será a seguinte:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://nome_do_servidor/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTGT=OpptyDetailForm&OM  
THD=OpportunityDetailNav&OpptyDetailForm.Id="@">"</a>"
```

O procedimento a seguir descreve como adicionar links de ação usando as classes do Link de ação.

Para adicionar links de ação usando as classes do Link de ação

- 1** No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, adicione as colunas ao relatório.
É preciso adicionar o campo do nome do tipo de registro (por exemplo, Nome da conta) e o campo de ID do tipo de registro (por exemplo, ID da conta) ao relatório. Também é preciso colocar o campo de ID imediatamente à direita do campo do nome no layout do relatório.
- 2** Clique no botão Propriedades da coluna relativo à coluna do ID do tipo de registro.
- 3** Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato da coluna.
- 4** Na guia Formato da coluna, marque a caixa de seleção Ocultar esta coluna e clique em OK.
- 5** Na página Definir critérios, clique no botão Propriedades da coluna para a coluna Nome do tipo de registro.
- 6** Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Estilo.
- 7** Na guia Estilo, faça o seguinte:
 - a** Expanda a área Opções personalizadas do estilo CSS (somente HTML) clicando no ícone do sinal de mais (+).
 - b** Marque a caixa de seleção Usar classe CSS personalizada e digite *ActionLink* na caixa de texto.
- 8** Clique na guia Formato de dados.
- 9** Na guia Formato de dados, faça o seguinte:
 - a** Marque a caixa de seleção Substituir formato de dados padrão.
 - b** Na lista Tratar texto como, selecione Formato de texto personalizado.
 - c** No campo Formato de texto personalizado, digite um texto semelhante ao exemplo a seguir após o sinal (@).

Neste exemplo, um link de ação foi criado para uma conta:

```
[html]"<a onClick=\"javascript:LinkOccam (this, 'account');\">\"@\"</a>\"
```

Para criar um link de ação para um dos outros tipos de registro que oferecem suporte aos links de ação criados com as Classes do link de ação, substitua a palavra *conta* no exemplo anterior por *campanha*, *contato*, *lead*, *oportunidade*, *serviço* ou *usuário*, conforme apropriado. O nome do tipo de registro deve estar todo em letras minúsculas.

OBSERVAÇÃO: você deve usar o nome original do tipo de registro no código do link. Se o administrador da empresa tiver renomeado os tipos de registro no Oracle CRM On Demand, você deverá determinar o nome original do tipo de registro onde você está adicionando os links de ação e usar esse nome no código do link.

- 10** Clique em OK.
 - 11** Para visualizar o relatório, clique em Visualizar análise.
- 1002** Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20

O procedimento a seguir descreve como adicionar links de ação usando URLs. Você pode usar este procedimento para adicionar links de ação para qualquer tipo de registro.

Para adicionar links de ação usando URLs

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, adicione as colunas ao relatório, inclusive a coluna ID do tipo de registro (por exemplo, ID da conta).

OBSERVAÇÃO: para que o link de ação funcione, você deve adicionar o campo de ID do tipo de registro ao relatório.

- 2 Clique no botão Propriedades da coluna relativo à coluna do ID do tipo de registro.

- 3 Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, clique na guia Formato de dados.

- 4 Na guia Formato de dados, faça o seguinte:

- a Marque a caixa de seleção Substituir formato de dados padrão.

- b Na lista Tratar texto como, selecione Formato de texto personalizado.

- c No campo Formato de texto personalizado, informe o código para o link após o sinal (@), conforme mostrado no exemplo a seguir:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nome_do_servidor/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailN
av&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

em que:

nome_do_servidor aparece no exemplo, substitua a URL que você usa para se conectar ao Oracle CRM On Demand.

No exemplo anterior, a URL é para o tipo de registro Oportunidade. Use a URL apropriada para seu servidor Oracle CRM On Demand e o tipo de registro para o qual você está criando o link.

OBSERVAÇÃO: você deve usar o nome original do tipo de registro na URL. Se o administrador da empresa tiver renomeado os tipos de registro no Oracle CRM On Demand, você deverá determinar o nome original do tipo de registro onde você está adicionando os links de ação e usar esse nome na URL.

O Oracle CRM On Demand Answers substitui o final do sinal (@) na string pelo valor do ID do tipo de registro de cada registro no relatório. Se não deseja que o link exiba o ID do tipo de registro, substitua o final do sinal (@) pelo texto que deseja que seja exibido. No exemplo a seguir, o ID no link de ação será substituído pela palavra *Exibição*:

```
"http://"@[html]"<a target=_top
href=https://nome_do_servidor/OnDemand/user/OpportunityDetail?OMTHD=OpportunityDetailN
av&OMTGT=OpptyDetailForm&OpptyDetailForm.Id="@">Exibição/a>"
```

- 5 Clique em OK.

- 6 Para visualizar o relatório, clique em Visualizar análise.

O exemplo a seguir mostra o código a ser usado para um link em um registro de ativo:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://nome_do_servidor/OnDemand/user/AssetDetail?OMTHD=AssetDetailNav&OMTGT=AssetDetailForm&AssetDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

O exemplo a seguir mostra o código a ser usado para um link em um registro de compromisso:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://nome_do_servidor/OnDemand/user/ApptDetail?OMTHD=ApptRead&OMTGT=ApptDetailForm&ApptDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

O exemplo a seguir mostra o código a ser usado para um link em um registro de tarefa:

```
"http://"@[html]"<a target=_top  
href=https://nome_do_servidor/OnDemand/user/TaskDetail?OMTHD=ReadTaskDetail&OMTGT=TaskDetailForm&TaskDetailForm.Id="@">"@"/a>"
```

Classificando e reordenando colunas

Você pode selecionar a ordem de classificação dos dados em uma coluna, bem como verificar se as colunas aparecem na ordem desejada.

É possível especificar a ordem de classificação para uma ou mais colunas exibidas em uma análise. Quando você clica no botão Ordenar por, é exibida uma nova imagem para indicar a ordem de classificação que a coluna selecionada aplicará nos resultados.

Para classificar uma análise baseada em colunas





- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no botão Ordenar por para a coluna que deseja ordenar.

O botão muda, indicando a ordem de classificação.

- 2 Continue clicando no botão Ordenar por até que seja exibida a ordem desejada.

A tabela a seguir descreve as ordens de classificação disponíveis.

Botão	Descrição
-------	-----------

Botão	Descrição
	A coluna selecionada não será usada para classificar os resultados.
	Os resultados serão classificados em ordem crescente, usando os itens da coluna selecionada.
	Os resultados serão classificados em ordem decrescente, usando os itens da coluna selecionada.
	<p>Um número que aparece em um botão Ordenar por indica que a coluna não é a de classificação principal aplicada aos resultados. O número corresponde a quando a ordem de classificação é aplicada.</p> <p>Neste exemplo, a coluna é usada como a segunda coluna de ordem de classificação. A seta para cima indica que os resultados são classificados em ordem crescente usando os itens da coluna selecionada.</p>

Sobre como usar endereços em relatórios

Muitos relatórios requerem o uso de campos de endereço. No Oracle CRM On Demand, você pode gerar relatórios sobre endereços de duas maneiras diferentes, dependendo de suas necessidades. Na área de Assunto ativo do Oracle CRM On Demand Answers, uma pasta de endereços com a palavra Completo (por exemplo, Endereço de cobrança - Completo) fornece relatórios sobre todos os nove campos de endereço padrão incluídos no Oracle CRM On Demand. Para obter detalhes sobre como cada um deles é mapeado para o formato de endereço de países específicos, consulte Sobre o mapeamento de países e endereços.

Os campos incluídos da pasta Completa de endereços não podem ser obtidos nos relatórios. Os rótulos de campo são exibidos de forma sistemática, independentemente do país, para cada registro ou padrão do usuário, país da empresa no Oracle CRM On Demand.

A maioria dos outros campos de endereço da Área do assunto ativo do Oracle CRM On Demand Answers (os que não estão na pasta Estendido) pode ser obtido quando é incluída nos relatórios. Os campos exibidos correspondem àqueles associados ao padrão do usuário, país da empresa no Oracle CRM On Demand. No entanto, todos os campos poderão não ser exibidos se o país associado a um registro específico não for igual ao do padrão do usuário, país da empresa no Oracle CRM On Demand.

Combinando resultados de vários relatórios usando operações definidas

Depois de selecionar uma área do assunto e adicionar colunas a um relatório, você pode combinar os critérios de uma ou mais áreas do assunto usando Operações definidas. Essa ação combina os resultados de dois ou mais relatórios em um único relatório.

OBSERVAÇÃO: os tipos de número e de dados das colunas selecionadas em cada componente devem ser os mesmos. Os comprimentos da coluna podem ser diferentes.

A tabela a seguir lista os operadores de Definição e descreve seus efeitos nos resultados.

Operador de definição	Efeito nos resultados
União	Retorna as linhas que não são duplicações em todos os relatórios.
União total	Retorna todas as linhas de todos os relatórios, inclusive as linhas duplicadas.
Intersecção	Retorna as linhas que são comuns a todos os relatórios.
Menos	Retorna as linhas do primeiro relatório que não estão nos outros relatórios.

Para combinar os resultados de diversos relatórios

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, clique no sinal de adição na seção Avançado e clique em Combinar com análise parecida.
- 2 Na caixa de diálogo Área do assunto, selecione uma área do assunto que contenha os dados que você deseja combinar às colunas no seu relatório.

A área do assunto pode ser a mesma área do assunto da qual as colunas existentes no relatório foram tiradas ou uma área do assunto diferente.

A página Operações definidas é exibida.
- 3 Siga as instruções na tela para construir o relatório combinado.
- 4 Clique no botão Configurar e selecione o tipo de operação.
- 5 Selecione as colunas da área de seleção a serem combinadas com o primeiro relatório.
- 6 Se necessário, defina os filtros que são específicos para a área de assunto atual.
- 7 Adicione as áreas do assunto adicionais clicando em Editar na seção Operações definidas e escolha Criar novos critérios.
- 8 Edite as características da coluna (formato, classificação) do relatório combinado clicando em Colunas resultantes na seção Operações definidas.

Essa ação exibe as colunas resultantes com botões que pode ser usados para editar o formato e a classificação.

Etapa 2: Criar layouts

Depois de definir os critérios, crie o layout do relatório. Nesta etapa, você pode adicionar mais exibições ao layout. Inicialmente eles são exibidos na parte inferior do layout. Também é possível adicionar subtotais e totais às colunas.

As exibições usam os recursos de apresentação para ajudá-lo a verificar os resultados de maneiras significativas e intuitivas. Você pode adicionar várias exibições aos resultados, por exemplo, gráficos e tabelas dinâmicas, que permitam fazer drill-down para obter informações mais detalhadas, texto explicativo, lista de filtros que foram usados para limitar os resultados etc.

Quando você executa um novo relatório, o Oracle CRM On Demand Answers exibe inicialmente os resultados em uma tabela, com um título precedendo essa tabela. Ele faz isso incluindo uma exibição de Título, que exibe o nome do relatório salvo, e a exibição de Tabela, que exibe os resultados em uma tabela básica que herda os formatos, a classificação e outras opções especificadas na etapa Definir critérios. Você pode personalizar ou excluir essas exibições existentes do relatório, adicionar outras e combinar e posicionar exibições em qualquer local no espaço de trabalho.

A preparação de várias exibições de resultados pode ajudar a identificar tendências e relacionamentos dos dados. Você pode salvar o relatório com o conjunto de exibições.

Você define a apresentação de seus relatórios na página Criar apresentação no Oracle CRM On Demand Answers. Para acessar a página Criar apresentação, crie uma nova análise, conforme descrito em [Conceitos básicos de respostas \(relatórios personalizados\)](#) (na página 822), ou abra uma análise existente no Oracle CRM On Demand Answers.

O layout pode incluir quaisquer exibições incluídas na seguinte tabela:

Layout	Descrição
Título	Use esta exibição para incluir um título e subtítulo, um nome salvo para os resultados e um logotipo personalizado para identificar os resultados. Para obter ajuda específica de resultado, inclua um ícone de ajuda que leve a uma página HTML ou site que contenha informações sobre o relatório ou os resultados.
Tabela	Use esta exibição para apresentar dados em um formato de coluna. Você pode selecionar a exibição de uma página de informações por vez, que seja apropriada para grupos de resultados grandes, controlar o tamanho da página e a posição dos controles de página. As tabelas são aceitas em uma grande variedade de formatos e podem incluir gráficos, links etc., usando formatadores personalizados. Com a exibição de Tabela, os usuários podem também alterar o formato dos cabeçalhos da tabela.
Gráfico	Use esta exibição para arrastar e soltar colunas em um gráfico de layout. Você tem total controle sobre o título, o local da legenda, os títulos de eixo e os rótulos de dados. É possível controlar o tamanho e a escala do gráfico e controlar as cores usando uma folha de estilo, bem como fazer drill-down nos resultados. Os tipos de gráfico aceitos incluem gráficos de barras, gráficos de colunas, gráficos de linhas, gráficos de áreas, gráficos de pizza, gráficos de dispersão, gráficos de bolhas, e subtipos personalizados, como 2D, 3D, absoluto, clusterizado, empilhado, combinação e personalizado.

Layout	Descrição
Tabela dinâmica	Use esta exibição para poder usar cabeçalhos de linha, coluna e seção e alterná-los para obter perspectivas diferentes. Você pode arrastar e soltar cabeçalhos nos resultados dinâmicos, visualizá-los e aplicar as configurações. Os usuários podem navegar nas tabelas dinâmicas e fazer drill-down das informações; podem criar tabelas dinâmicas complexas que mostrem totais agregados e não relacionados ao lado dos dados dinâmicos, possibilitando uma análise flexível. Para um grupo de resultados interativos, os elementos podem ser colocados em páginas, permitindo que os usuários selecionem elementos. Da mesma forma que a exibição de Tabela, os elementos podem ser formatados usando formatadores personalizados.
Indicador	Use a exibição de indicador para mostrar os resultados como indicadores, por exemplo, de estilo mostrador, barra e bolha.
Filtros ativos	Use esta exibição para mostrar os filtros em vigor do relatório.
Texto estático	Use esta exibição para incluir texto estático nos resultados. Você pode usar o HTML para incluir banners, códigos de ações na bolsa, objetos do Active-X, applets Java, links, instruções, descrições, gráficos etc. nos resultados.
Legenda	Use a exibição de Legenda para documentar o significado da formatação especial usada nos resultados, por exemplo, o significado das cores personalizadas aplicadas aos indicadores.
Seletor de colunas	Use seletores de colunas para que os usuários possam alterar dinamicamente as colunas a serem exibidas na análise. Isso permite que os usuários analisem os dados juntamente com diversas dimensões e alterem dinamicamente o conteúdo dos resultados.
Seletor de exibição	Use a exibição de Seletor de exibição para selecionar uma exibição específica dos resultados dentre as que estão salvas. Quando colocado em um painel, o seletor de exibição aparece como uma lista suspensa para os usuários selecionarem.
Gráfico de funil	Use esta exibição para mostrar um gráfico tridimensional que represente os valores alvo e os efetivos usando volume, nível e cor. Convém descrever os valores alvo que diminuem com o passar do tempo, por exemplo, a fase de vendas.
Relato	Use esta exibição para mostrar os resultados como um ou mais parágrafos de texto. Você pode inserir uma sentença com espaço reservado para cada coluna dos resultados e especificar como as linhas devem ser separadas; pode também incorporar o HTML personalizado ou JavaScript para especificar como as informações devem ser exibidas.
Código da ação na bolsa	Use esta exibição para mostrar os resultados de um relatório como um código da ação na bolsa ou letreiro, com estilo semelhante ao das barras de cotação de ações que são executadas em vários sites financeiros da Web. Esta exibição é útil para chamar a atenção para os resultados e para obter as informações mais recentes. Você pode controlar as informações apresentadas e como elas são distribuídas na página. Esta exibição aceita vários formatos e pode incluir gráficos, links etc. usando formatadores personalizados.

Layout	Descrição
Sem resultados	Use esta exibição para especificar o texto explicativo a ser exibido quando o relatório não retornar resultados.

Clique em um tópico e veja as instruções passo a passo para fazer o seguinte:

- [Adicionando títulos aos resultados](#) (na página 1009)
- [Adicionando tabelas aos resultados](#) (na página 1010)
- [Mostrando resultados em gráficos](#) (na página 1012)
- [Mostrando resultados em tabelas dinâmicas](#) (na página 1026)
- [Mostrando resultados como indicadores usando a exibição de Indicador](#) (consulte "[Mostrando os resultados como indicadores usando a exibição de indicador](#)" na página 1037)
- [Mostrando filtros aplicados aos resultados](#) (na página 1042)
- [Adicionando texto de marcação aos resultados](#) (na página 1043)
- [Adicionando legendas aos relatórios usando a exibição de Legenda](#) (consulte "[Adicionando legendas a relatórios usando a exibição de legendas](#)" na página 1046)
- [Permitindo que usuários alterem colunas nos relatórios](#) (na página 1047)
- [Permitindo que usuários selecionem uma exibição específica usando a exibição de Seletor de exibição](#) (consulte "[Permitindo que os usuários selecionem uma exibição específica usando a exibição Exibir - Seletor](#)" na página 1048)
- [Mostrando resultados em gráficos de funil](#) (na página 1049)
- [Adicionando texto narrativo aos resultados](#) (na página 1050)
- [Mostrando resultados na rolagem dos códigos de ações na bolsa](#) (consulte "[Mostrando resultados nos letreiros digitais de rolagem](#)" na página 1053)
- [Alertando os usuários para a inexistência de dados](#) (na página 1057)

Adicionando títulos aos resultados

Use a exibição de Título para adicionar aos resultados um título, subtítulo, logotipo, link para uma página de ajuda on-line personalizada e marcadores de data e hora. Os títulos e subtítulos podem ser formatados.

Uma exibição de Título é sempre adicionada aos resultados, como a primeira exibição.

Para trabalhar com uma exibição de Título

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - Para adicionar uma nova exibição de título, clique no botão Adicionar exibição e selecione Título na lista suspensa.
 - Para editar uma exibição de título existente, localize a exibição de título e clique no botão Editar exibição.

- 2** Na caixa de texto Título, insira o texto que será exibido como o título.
Se você não especificar um título, será usado o nome do relatório salvo. Para os relatórios não salvos, a caixa de texto Título fica em branco.
- 3** Caso não queira que o nome do relatório salvo seja exibido, desmarque a caixa de seleção Exibir nome salvo.
Se a caixa for marcada, o nome salvo será exibido abaixo do texto da caixa de texto Título (se o texto existir).
- 4** (Opcional) Para exibir uma imagem de logotipo ou outro gráfico, especifique o caminho apropriado na caixa de texto Logotipo.
A imagem é exibida à esquerda da caixa de título. A imagem ou o gráfico deverá ser acessível a todos os usuários que visualizam o relatório.
- 5** (Opcional) Na caixa de texto Subtítulo, insira o texto que será exibido como subtítulo.
O texto do subtítulo será exibido depois do título real, em uma nova linha.
- 6** Para incluir formatação adicional no título ou subtítulo, siga este procedimento:
 - a** Clique nos botões de edição à direita das caixas de diálogo Título e Subtítulo.
 - b** Selecione as opções de fonte, célula e borda e clique em OK.**OBSERVAÇÃO:** Se você inserir uma nova legenda, esta substituirá o título ou subtítulo original.
- 7** Para exibir a data ou hora da execução do relatório, selecione uma das opções de marcador de data e hora na lista suspensa Hora do início.
- 8** Se você deseja fornecer um link para ajuda personalizada ou outras informações relacionadas ao relatório, insira a URL apropriada na caixa de texto URL da ajuda.
A URL deverá ser acessível a todos os usuários que visualizarão o relatório.
- 9** Quando terminar, salve o relatório com a exibição de Título.

Adicionando tabelas aos resultados

Use a exibição de Tabela para mostrar resultados em uma tabela padrão. Os usuários podem navegar e fazer drill-down dos resultados. Você pode adicionar um total geral e totais de coluna, especificar cabeçalhos personalizados de tabela e de coluna e alterar a fórmula ou a regra de agregação de uma coluna. Além disso, pode editar as propriedades de uma coluna para controlar a aparência e o layout de uma coluna e seu conteúdo, além de especificar a formatação que deverá aplicada somente se o conteúdo da coluna atender a determinadas condições.

Você pode também especificar controles de paginação e o número de linhas por página, exibir cabeçalhos de coluna e de tabela, aplicar o estilo de barra verde e ativar a classificação de coluna. Se a classificação de coluna for selecionada, os cabeçalhos das colunas que podem ser classificados terão uma aparência ligeiramente elevada.

Uma exibição de Tabela é sempre adicionada aos resultados, como a segunda exibição.

O total geral das colunas com a regra de agregação Média será diferente nas exibições de Tabela e Tabela dinâmica. Na exibição de Tabela, o total geral de uma coluna com uma regra de agregação Média é calculado pelo banco de dados (como uma soma dividida por um número). Na exibição de Tabela dinâmica, o total geral é a média das linhas do grupo de resultados.

Os totais gerais não levam em conta filtros em métricas ao agregarem os resultados. Por exemplo, você tem um relatório com a coluna Nome da conta e a métrica Número de oportunidades, com um filtro em Número de oportunidades maior que ou igual a 10. O total geral ignora o filtro na métrica e agrega todas as oportunidades.

OBSERVAÇÃO: as alterações feitas nas colunas na exibição de Tabela (por exemplo, formato, ordem, classificação, fórmulas etc. da coluna) podem ser vistas na página Definir critérios, e as alterações da página Definir critérios podem ser vistas na exibição de Tabela.

Para trabalhar com uma exibição de Tabela

1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:

- Para adicionar uma nova exibição de tabela, clique no botão Adicionar exibição e selecione tabela na lista suspensa de exibições.
- Para editar uma exibição de tabela dinâmica, localize a tabela e clique no botão Editar exibição da exibição de tabela.

O espaço de trabalho exibe as opções e configurações da exibição.

2 Para exibir os botões a fim de trabalhar com cada coluna separadamente, selecione Barras de ferramentas de cabeçalho com resultados na lista suspensa, à direita de Exibição.

3 Para especificar a ordem de classificação para uma ou mais colunas exibidas no relatório, clique no botão Ordenar por correspondente à coluna.

Você pode ordenar os resultados por mais de uma coluna. Se selecionar mais de uma coluna, a ordem será mostrada no botão Ordenar por. Para obter mais informações sobre classificação, consulte [Classificando e reordenando colunas](#) (na página 1004).

4 Para especificar totais, siga o seguinte procedimento:

- Para adicionar um total geral, clique no botão Total geral, na parte superior, verifique se a opção Total baseado no relatório está marcada. (Clique no botão Total geral novamente para ver o menu com essa opção.)
- Para adicionar totais a uma coluna individual, clique no botão Total por dessa coluna e verifique se a opção Total baseado no relatório está selecionada (clique novamente no botão Total por para ver o menu com essa opção).

OBSERVAÇÃO: O botão Total por só fica disponível para colunas que podem ser *totalizadas por*. Normalmente, essa é uma coluna com valores repetidos que são somados para obter um total. Além disso, se a opção Total baseado no relatório não for marcada, o sistema calculará o total com base no conjunto inteiro de resultados antes de aplicar filtros às medidas.

5 Para adicionar cabeçalhos personalizados ou editar a fórmula de uma coluna, clique no botão Editar fórmula.

É exibida a caixa de diálogo Editar fórmula da coluna, na qual você pode realizar as seguintes ações:

- Para especificar cabeçalhos personalizados, marque a caixa de seleção Cabeçalhos personalizados e insira o texto do novo cabeçalho no local apropriado.
- Para editar a fórmula da coluna, insira-a na caixa de texto Fórmula da coluna.
- Para alterar a regra de agregação da coluna, faça uma seleção na lista suspensa Regra de agregação.
- Para combinar vários valores ou intervalos de valores de uma determinada coluna em compartimentos, clique na guia Compartimentos. Em seguida, adicione e nomeie os compartimentos.

Todas as instâncias dos diversos valores que compõem o compartimento no grupo de resultados serão substituídas pelo nome do compartimento. As agregações são executadas apropriadamente.

- 6 Para editar as propriedades de uma coluna ou para especificar a formatação a ser aplicada quando o conteúdo da coluna atender a determinadas condições, clique no botão Propriedades da coluna.

É exibida a caixa de diálogo Editar formato de coluna, na qual você pode fazer seleções:

- Para obter mais informações sobre como formatar colunas e adicionar formatações condicionais, consulte [Editando propriedades da coluna](#) (consulte "[Editando propriedades da coluna](#)" na página 988).

- 7 Quando terminar, salve o relatório com a exibição de Tabela.

Para especificar os controles de paginação e o número de linhas por página, exiba os cabeçalhos de coluna e de tabela, aplique o estilo de barra verde e ative a classificação de coluna.

- 1 Na exibição da tabela, clique no botão Editar propriedades de exibição da tabela, próximo à parte superior do espaço de trabalho.
- 2 Faça suas seleções para as várias opções oferecidas.

Mostrando resultados em gráficos

Use a exibição de Gráfico para posicionar colunas em um gráfico e para personalizar o título, o local da legenda, os títulos de eixo, os rótulos de dados, o tamanho e a escala. Você pode selecionar o gráfico, por exemplo, gráfico de linhas ou de barras; o subtipo de gráfico, por exemplo, bidimensional; e o estilo das colunas, por exemplo, a forma e o padrão de preenchimento. Além disso, pode definir bordas e cores e controlar outras características do gráfico. Os usuários podem fazer drill-down dos resultados na exibição de Gráfico.

As opções de gráfico incluem gráficos de áreas, de barras, de bolhas, de linhas e outros tipos. Os subtipos de gráfico incluem 2D, 3D, absoluto, clusterizado, empilhado, combinação e personalizado.

Este tópico explica como trabalhar com gráficos. Ele contém as seguintes informações:

- Gráficos do Oracle CRM On Demand Answers
- Botões de exibição de gráfico do Oracle CRM On Demand Answers

■ Componentes básicos do gráfico

Este tópico também fornece instruções sobre como realizar as seguintes tarefas:

- Adicionar ou modificar exibições de gráfico
- Especificar propriedades gerais de uma exibição de gráfico
- Controlar a exibição das linhas de grade nas exibições de gráfico
- Especificar a localização da legenda em uma exibição de gráfico
- Definir cores de plano de fundo, texto e bordas nas exibições de gráfico
- Selecionar as colunas para serem exibidas como eixos em exibições de gráfico
- Definir opções de escala de eixo nas exibições de gráfico
- Editar marcadores de escala nas exibições de gráfico
- Criar marcadores de escala de linha
- Criar marcadores de escala de intervalo
- Especificar configurações avançadas de intervalo e de valores de linha
- Especificar títulos e rótulos de eixo nas exibições de gráfico
- Especificar títulos de eixo nas exibições de gráfico
- Especificar o que acontece quando um usuário clica em um gráfico
- Formatar a aparência de uma série do gráfico
- Selecionar opções para rótulos de dados nos gráficos de pizza

OBSERVAÇÃO: o Oracle CRM On Demand Answers usa um mecanismo de gráfico de terceiros. O tipo do gráfico, seu tamanho e o número de elementos do gráfico podem afetar os eixos ou as legendas exibidas. Os eixos ou legendas exibidos são restritos pela quantidade de espaço disponível na página do navegador da Web. Às vezes, é preciso ajustar os controles de largura e altura para que os eixos e legendas apareçam no gráfico.

Gráficos do Oracle CRM On Demand Answers

A tabela a seguir apresenta os gráficos disponíveis na lista de Gráficos e descreve os respectivos usos. Nem todos os gráficos são apropriados para todos os tipos de dados. O gráfico padrão é um gráfico de barras verticais.

Tipo de gráfico	Descrição
Área	<p>Um gráfico de áreas é semelhante ao gráfico de linhas, mas com as áreas preenchidas abaixo das linhas. Os gráficos de áreas mostram a porcentagem de cada variável que compõem a totalidade.</p> <p>Os gráficos de áreas são úteis para observar mudanças na porcentagem ou no valor cumulativo ao longo do tempo. Por exemplo, você pode comparar grupos em determinadas medidas, como resultado, e exibir tendências de grupo.</p>

Tipo de gráfico	Descrição
Barra horizontal	<p>Use um gráfico de barras horizontais para comparar fatos, mostrando barras em direção horizontal.</p> <p>Os gráficos de barras horizontais são úteis para comparar diferenças entre itens semelhantes. Por exemplo, você pode comparar vendas do produto concorrente, vendas do mesmo produto em períodos diferentes ou vendas do mesmo produto em mercados diferentes.</p>
Bolha	<p>Um gráfico de bolhas é uma variação de gráfico de dispersão que exibe elementos de dados como círculos (bolhas). Ele mostra três variáveis em duas dimensões. Um valor é representado pela localização do círculo no eixo x. O outro valor é representado pela localização do círculo no eixo y. O terceiro valor é representado pelo tamanho relativo do respectivo círculo.</p> <p>Os gráficos de bolhas são úteis para plotar dados com três variáveis e para exibir dados financeiros durante um período.</p> <p>DICA: para criar um gráfico de bolhas, plote um fato no eixo x, outro no eixo y e um terceiro fato no eixo do raio da bolha. Esses três fatos são plotados para seleções no eixo de Nível.</p>
Barra vertical	<p>Um gráfico de barras verticais compara fatos usando colunas verticais.</p> <p>Os gráficos de barras verticais são úteis para comparar diferenças entre itens semelhantes.</p>
Linha	<p>Um gráfico de linhas pode ser usado para plotar vários fatos.</p> <p>Os gráficos de linhas são úteis para mostrar padrões e tendências nos dados.</p>
Combinação de barras e linhas	<p>Um gráfico de combinação de barras e linhas plota dois conjuntos de dados com intervalos diferentes: um conjunto como barras e outro como linhas sobrepostas nas barras.</p> <p>Os gráficos de combinação de barras e linhas são úteis para mostrar relacionamentos de tendência entre conjuntos de dados.</p> <p>DICA: você pode especificar qualquer combinação de barras e colunas, mas deve haver um de cada. Você pode especificar todas as colunas como linhas, mas se desejar apenas barras, use um gráfico de barras. (Quando são selecionadas somente barras para esse tipo de gráfico, algumas seleções de coluna podem ser traçadas como linhas.)</p>
Pareto	<p>Um gráfico de Pareto é uma forma de gráfico de barras e de linhas que exibe critérios em ordem decrescente. Neste tipo de gráfico, a linha mostra um total cumulativo das porcentagens.</p> <p>Os gráficos de Pareto são úteis para identificar elementos significativos, por exemplo, o melhor e o pior ou o máximo e o mínimo.</p>

Tipo de gráfico	Descrição
Pizza	<p>Um gráfico de pizza mostra os conjuntos de dados como porcentagens de um todo.</p> <p>Os gráficos de pizza são úteis para comparar partes de um todo, por exemplo, vendas por região ou por distrito.</p>
Radar	<p>Um gráfico de radar plota as mesmas informações como um gráfico de barras, mas exibe dados que surgem do centro do gráfico. Cada elemento de dados tem seu próprio eixo de valor.</p> <p>Os gráficos de radar são úteis para examinar a sobreposição e a distribuição de dados.</p>
Dispersão	<p>Um gráfico de dispersão exibe valores de x e y como pontos discretos, dispersos em uma grade x-y. Ele plota pontos de dados com base em duas variáveis independentes. Um gráfico de dispersão permite plotar grandes números de pontos de dados e observar o agrupamento dos pontos de dados.</p> <p>Os gráficos de dispersão são úteis para observar os relacionamentos e tendências em grandes conjuntos de dados.</p> <p>DICA: para criar um gráfico de dispersão, plote um fato no eixo x e outro no eixo y. Esses fatos são plotados para seleções no eixo de Nível.</p>
Etapas	Um gráfico de etapas é semelhante a um gráfico de linhas. Ele pode ser usado também para plotar vários fatos.

A seleção do gráfico determina os subtipos de gráfico disponíveis na lista suspensa de Tipo. Nem todos os tipos de gráfico têm subtipos; por exemplo, os gráficos de bolhas e de radar não têm subtipos. Os subtipos de gráficos assumem como padrão a opção 3D, se houver. Dependendo da seleção do tipo de gráfico, as opções de subtipo podem incluir:

- Gráficos de áreas: 3D e 2D
- Gráficos de barras: 3D, 2D, 3D empilhado e 2D empilhado
- Gráficos de linhas: 3D e 2D
- Gráficos de Pareto: 3D e 2D
- Gráficos de pizza: 3D e 2D
- Gráficos de dispersão: Dispersão e Dispersão com linhas
- Gráficos de etapas: 3D e 2D







A seleção do tipo de gráfico também determina os estilos disponíveis na lista suspensa de Estilo. Nem todos os tipos de gráfico têm estilos. O estilo assume como padrão o preenchimento sólido, se houver. Dependendo da seleção do tipo de gráfico, os estilos dos gráficos podem incluir:

- Gráficos de áreas: Preenchimento sólido e Preenchimento padrão
- Gráficos de barras: Retângulo, Cilindro, Gradiente, Triângulo, Losango, Preenchimento padrão
- Gráficos de linhas: Retângulo, Cilindro, Gradiente, Triângulo, Losango, Preenchimento padrão

- Gráficos de Pareto: Retângulo, Cilindro, Gradiente, Triângulo, Losango, Preenchimento padrão
- Gráficos de pizza: Preenchimento sólido e Preenchimento padrão

Botões de exibição de gráfico do Oracle CRM On Demand Answers

Os botões localizados na parte superior da página de Exibição de gráfico permitem acessar várias configurações de gráfico. A tabela a seguir descreve os botões e as configurações da exibição de Gráfico.

Botão da exibição de gráfico	Descrição
	Propriedades gerais do gráfico. Define propriedades gerais do gráfico, como o título, se os rótulos de dados serão exibidos e o tamanho do gráfico.
	Títulos e rótulos dos eixos. Controla a exibição do título do eixo e dos rótulos de dados na parte inferior e à esquerda do gráfico.
	Escala do eixo. Define as propriedades de escala do eixo, o número de marcas de escala e o tipo de escala.
	Opções adicionais de gráfico. Controla as opções adicionais de gráfico, como: <ul style="list-style-type: none"> ■ A exibição de linhas de grade no gráfico ■ A localização da legenda, e fornece opções de redimensionamento da legenda ■ Cores de fundo, do texto e da borda ■ Como os usuários interagem com o gráfico ao clicarem nele, por exemplo, fazendo drill-down de dados de nível inferior ou navegando automaticamente para um relatório relacionado salvo ou para um site da Web
	Formatar dados do gráfico. Permite formatar a aparência de uma série do gráfico, como cor, largura da linha e símbolos da linha.
	Propriedades avançadas. Para gráficos setoriais, permite fazer seleções para rótulos de dados.

Componentes básicos do gráfico

Você pode definir os componentes básicos para um gráfico. A tabela a seguir descreve os componentes que podem ser personalizados.

OBSERVAÇÃO: alguns componentes estão disponíveis somente para tipos de gráfico específicos. Por exemplo, um gráfico setorial não contém eixos. O tipo de gráfico selecionado determina os componentes disponíveis.

Componente do gráfico	Descrição
Rótulos de medida	Controla a posição e a formatação do cabeçalho da coluna para os dados na seção Medidas. Ele fornece também recursos de totalização e ordenação. Se houver apenas uma medida, você poderá excluir esse elemento.
Legenda	Use a legenda para explicar o gráfico. Especifique a localização da legenda e se ela pode ser reduzida.
Eixos	As linhas horizontais e verticais que identificam a escala do gráfico. Especifique eixos horizontais e verticais do gráfico.
Linhas de grade	Uma matriz de linhas horizontais e verticais que ajudam a relacionar qualquer ponto de um gráfico aos eixos. Especifique as cores das linhas de grade.
Marcadores de escala	Identificam a escala do gráfico. Especifique propriedades como localização, tamanho, cor, espessura da linha e intervalo.
Drill	Exibe mais detalhes. Especifique se e como um usuário pode fazer drill-down para acessar mais detalhes sobre as informações apresentadas no gráfico.
Título	Especifica um título para descrever o gráfico.
Título do eixo, rótulos e limite	Especifica se e como você deseja que os títulos e os rótulos de escala sejam exibidos nos eixos do gráfico.
Série do gráfico	Formata elementos da aparência de uma série do gráfico, como cor, espessura e símbolos de linha. Você pode também aplicar formatação baseada em regra, como aplicar uma determinada cor quando uma posição da série for igual a um valor especificado.
Marcas de escala	Subdividem os marcadores de escala em um eixo para destacar o detalhe.
Rótulos de dados	Mostram o valor numérico de dados quando você pausa o mouse sobre o gráfico.

Adicionar ou modificar exibições de gráfico

O procedimento a seguir contém as etapas básicas para adicionar ou modificar uma exibição de gráfico.

OBSERVAÇÃO: se você selecionar um gráfico incompatível com os resultados, nenhum resultado será mostrado.

Para adicionar ou modificar uma exibição de gráfico

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:

- Para adicionar uma nova exibição de gráfico, clique em Adicionar visualização e selecione Gráfico.
- Para editar uma exibição de gráfico existente, clique no botão Editar visualização para a exibição de gráfico.

O espaço de trabalho exibe as opções e configurações da exibição.

2 Selecione opções nos campos gráfico, tipo e estilo.

A seleção no campo Gráfico, como gráfico de linha ou de pizza, determina as opções disponíveis de tipo e estilo. Para alguns gráficos, somente um subtipo ou estilo padrão ficará disponível.

À medida que você faz seleções nas listas suspensas, a exibição de Gráfico é alterada para refletir essas seleções.

DICA: você pode adicionar colunas ao gráfico quando está na página de visualização gráfica, clicando no nome do campo para cada coluna na Área do assunto ativo. Como alternativa, você pode navegar até a página Definir critérios para adicionar outras colunas. Todas as colunas adicionadas na página de visualização gráfica são adicionadas ao relatório geral; você pode ver colunas na página Definir critérios e também em outras visualizações, como também na página de visualização gráfica. Para excluir uma coluna do gráfico, você deve navegar até a página Definir critérios e clicar no botão Remover coluna da coluna em questão.

- 3 Use os botões da parte superior da página de Exibição de gráfico para especificar configurações adicionais do gráfico.
- 4 Para ver os efeitos de suas alterações, clique no botão Desenhar novamente.
Você pode clicar no botão Redesenhar a qualquer momento para atualizar a exibição de Gráfico.
- 5 Para remover as alterações e iniciar com o gráfico original, clique no botão Restaurar padrão.
- 6 Para redimensionar o gráfico, use as barras deslizantes verticais e horizontais.
- 7 Salve o relatório.

Especificando propriedades gerais do gráfico nas exibições de gráfico

Você pode definir propriedades gerais do gráfico, como o título e a aparência dos rótulos de dados.

Os rótulos de dados são ativados, por padrão, para gráficos de tipo 2D.

A configuração padrão do tamanho do gráfico é o ajuste de todos os elementos do gráfico existente, inclusive a altura e largura, de acordo com o espaço disponível. A altura e a largura do gráfico permanecem proporcionais entre si quando o tamanho do gráfico é alterado. O gráfico redimensiona automaticamente os elementos. O tamanho revisado é baseado no espaço disponível no gráfico. Você pode especificar um tamanho fixo do gráfico na caixa de diálogo Propriedades gerais do gráfico. O tamanho fixo substitui o tamanho padrão.

OBSERVAÇÃO: o gráfico poderá se expandir significativamente se o número de itens contidos nele aumentar muito.

Por exemplo, suponhamos que você crie um relatório para exibir as vendas de três produtos, crie um gráfico dos resultados com as vendas de produto mostradas em três colunas e o gráfico ocupe 25 por cento da página. Se o relatório for executado posteriormente e forem retornados seis produtos, o gráfico expandirá

duas vezes a sua largura original, ou cerca de 50 por cento da página, de forma que a largura das colunas individuais do gráfico permaneça constante.

Os elementos do gráfico são redimensionados, conforme necessário, para caberem no gráfico. No exemplo anterior, o gráfico continua ocupando aproximadamente 25 por cento da página e as colunas são redimensionadas para caberem no espaço disponível.

Para especificar propriedades gerais de uma exibição de gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Propriedades gerais do gráfico:



- 2 Na caixa de diálogo Propriedades gerais do gráfico, faça as seleções e clique em OK.

A exibição de gráfico é atualizada. O gráfico pode ser redimensionado para acomodar as suas seleções.

Controlando a exibição das linhas de grade nas exibições de gráfico

Você pode controlar a exibição das linhas de grade no gráfico e especificar as cores da linha de grade.

Para controlar a exibição das linhas de grade em uma exibição de gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Opções adicionais de gráfico:



- 2 Na caixa de diálogo Propriedades adicionais do gráfico, clique na guia Linhas de grade, faça as seleções e clique em OK.

A exibição de gráfico é atualizada.

Especificando a localização da legenda na exibição de gráfico

Você pode especificar a localização da legenda e definir as opções de redimensionamento da legenda.

Para especificar a localização da legenda em uma exibição de gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Opções adicionais de gráfico:



- 2 Na caixa de diálogo Opções adicionais de gráfico, clique na guia Legendas, faça as seleções e clique em OK.

A exibição de gráfico é atualizada. O gráfico pode ser redimensionado para acomodar as suas seleções.

Definindo cores de fundo, texto e bordas na Exibição de gráfico

Você pode especificar a cor de fundo do gráfico, do texto e das bordas.

Para especificar as cores de fundo, texto e borda em uma exibição de gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Opções adicionais de gráfico:



- 2 Na caixa de diálogo Opções adicionais do gráfico, clique na guia Bordas e cores, faça as seleções e clique em OK.








A exibição de gráfico é atualizada.

Selecionando colunas para serem exibidas como eixos em uma exibição de gráfico

Você pode selecionar quais colunas são exibidas no gráfico e quais eixos representam essas colunas. Oracle CRM On Demand Answers exibe uma matriz das opções apropriadas. A margem esquerda da matriz lista as colunas e a margem superior lista os tipos de eixos disponíveis para o tipo de gráfico que você está usando. Você também pode indicar se os rótulos de medida serão exibidos para os dados de fatos plotados em um eixo.

Os eixos disponíveis podem variar de acordo com o tipo de gráfico selecionado na lista suspensa de Gráfico. Os botões de eixo do gráfico usados na exibição de gráfico estão descritos na tabela a seguir.

Botão de eixo do gráfico	Eixo
--------------------------	------

Botão de eixo do gráfico	Eixo
	Define a coluna selecionada como um eixo de nível que é para gráficos de dispersão e de bolhas.
	Define a coluna selecionada como eixo horizontal.
	Define a coluna selecionada como o eixo vertical. Para um gráfico de radar, esse é o eixo de fato.
	Indica se os valores da coluna selecionada devem aparecer na legenda do gráfico
	Define a coluna selecionada como um eixo sobreposto. Este é para um gráfico combinado de barras e linhas.
	Define a coluna selecionada como o eixo do raio. Este é para um gráfico de bolhas.
	Define a coluna selecionada como um eixo de valores de pizza. Para um gráfico de radar, esse é o eixo do radar.

Para selecionar as colunas a serem exibidas como eixos em uma exibição de gráfico

- 1 Na área de colunas, à esquerda do gráfico, clique na caixa de seleção apropriada de um dos botões de eixo para exibir a coluna como o eixo correspondente no gráfico.
Os botões de eixo variam de acordo com o tipo de gráfico selecionado na lista suspensa de Gráfico.
- 2 Para adicionar uma coluna ao gráfico, clique nela na área de seleção e defina-a como um eixo.
Isso equivale a adicionar a coluna ao relatório na página Definir critérios.
- 3 Clique em Redesenhar para atualizar a exibição de gráfico.

Especificando opções de escala de eixo na exibição de gráfico

Você pode controlar os limites do eixo, as marcas e os tipos de escala, além das propriedades dos marcadores de escala.

Para especificar opções de escala do eixo para uma exibição de gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Escala do eixo:



- 2 Na caixa de diálogo Escala do eixo, faça as seleções e clique em OK.

Para gráficos com eixos numéricos, as definições das opções de escala do eixo determinam como a escala é selecionada:

- Quando você seleciona Padrão, o Oracle CRM On Demand Answers seleciona a escala e define o eixo como zero (0) para números positivos.
- Quando você seleciona Aplicar zoom na faixa de dados, o Oracle CRM On Demand Answers seleciona a escala. Ele avalia o intervalo de valores no eixo e seleciona os valores mínimo e máximo apropriados para a escala. Esse recurso é útil quando se inclui no gráfico um conjunto de valores grandes com uma pequena diferença percentual entre si. O gráfico amplia os valores de modo que as diferenças sejam reconhecidas mais facilmente.
- Você pode também definir manualmente os valores de escala do eixo com números específicos.

A exibição de gráfico é atualizada. O gráfico pode ser redimensionado para acomodar as suas seleções.

Editando marcadores de escala na exibição de gráfico

Marcadores de escala são linhas indicadoras ou faixas em segundo plano sombreadas que marcam pontos principais, limites, faixas etc. As linhas ou as faixas podem ser aplicadas a um ou mais eixos, dependendo do tipo de gráfico. As linhas aparecem na frente das informações do gráfico, enquanto os intervalos aparecem no plano de fundo.

OBSERVAÇÃO: alguns tipos de gráfico, como os de pizza, não usam marcadores de escala.

O procedimento a seguir fornece as etapas gerais para editar um marcador de escala.

Para editar marcadores de escala de uma exibição de gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Escala do eixo:



- 2 Na caixa de diálogo Escala do eixo, clique em Editar marcadores de escala.
- 3 Na caixa de diálogo Marcadores de escala, clique em Adicionar para adicionar o primeiro marcador de escala e selecione as opções do marcador.

As opções avançadas incluem a definição da escala como um valor estático, um nome de coluna específico ou como o resultado de uma consulta SQL. Para obter mais informações sobre os tipos de

marcador de escala e sobre como usar as opções avançadas, consulte os procedimentos apresentados a seguir.

- 4 Clique em OK sucessivamente para fechar as caixas de diálogo.

A exibição de gráfico é atualizada. O gráfico pode ser redimensionado para acomodar as suas seleções.

Para criar um marcador de escala de linha

- 1 Na caixa de diálogo Marcadores de escala, no campo Tipo, selecione Linha.

- 2 Informe uma largura de linha na terceira coluna.

Este valor é a espessura da linha, em pixels.

- 3 Informe a posição da linha na quarta coluna.

A posição indica onde a linha estará localizada no eixo. Por exemplo, se o eixo esquerdo tiver valores de 0 a 100 e você especificar a posição 40, verá uma linha horizontal interceptando a posição 40 no eixo vertical.

- 4 Informe a cor da linha.

- 5 Insira uma legenda para a linha.

A legenda é exibida quando o usuário pausa o mouse na linha do gráfico e na legenda.

- 6 Clique em OK.

Para criar um marcador de escala de intervalo

- 1 Na caixa de diálogo Marcadores de escala, no campo Tipo, selecione Intervalo.

- 2 Informe o valor mínimo do intervalo na terceira coluna.

- 3 Informe o valor máximo do intervalo na quarta coluna.

OBSERVAÇÃO: especifique valores que aparecem no mesmo eixo do intervalo. Por exemplo, se o eixo esquerdo tiver valores de 0 a 100 e você especificar 20 como mínimo e 40 como máximo, o plano de fundo do gráfico será exibido na cor especificada para esse intervalo de valores.

- 4 Informe a cor para o intervalo.

- 5 Insira uma legenda para o intervalo.

O texto aparece na legenda.

- 6 Clique em OK.

Especificando configurações avançadas de intervalo e de valores de linha

As opções para esses valores incluem: um valor estático, um valor originado de uma coluna incluída no relatório ou um valor derivado de uma consulta SQL.

Para especificar uma configuração avançada

- 1 Clique no botão Propriedades ao lado do campo no qual você deseja especificar a opção avançada.
- 2 Selecione uma das opções a seguir.
 - **Valor estático.** Informe um incremento numérico.
 - **Expressão da variável.** Esta opção se baseia nos resultados de uma sessão e suas variáveis de apresentação. A opção é limitada porque a maioria das variáveis de sessão e de apresentação não podem estar relacionadas no gráfico.
 - **Nome da coluna.** Escolha uma coluna na qual basear o incremento.
 - **Consulta SQL.** Esta opção se baseia nos resultados de uma consulta SQL. Os resultados podem ser uma tabela, mas apenas o valor da primeira linha e da primeira coluna se aplica.
- 3 Clique em OK.

Especificando títulos e rótulos de eixo na exibição de gráfico

Você pode especificar os dados a seguir para uma exibição de gráfico:

- Se os títulos de eixo e os rótulos de dados serão exibidos na parte inferior e à esquerda do gráfico
- Se os rótulos serão girados para se ajustarem melhor no gráfico
- O comprimento máximo do rótulo
- O texto do rótulo se for diferente do padrão

OBSERVAÇÃO: o ajuste do tamanho do gráfico pode afetar a exibição dos rótulos de eixo.

Para especificar um título de eixo em uma exibição de gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Títulos e rótulos do eixo:



- 2 Na caixa de diálogo Títulos e rótulos dos eixos, faça as seleções e clique em OK.
A exibição de gráfico é atualizada.

OBSERVAÇÃO: ao definir o Comprimento limite do rótulo, especifique o número total de caracteres que um rótulo pode conter. Serão exibidas reticências (...) quando caracteres adicionais ficarem truncados.

Especificando o que acontece quando o usuário clica em um gráfico

Você pode especificar o tipo de interação que ocorrerá se o usuário clicar no gráfico que visualiza. Estes são os tipos de interação para um gráfico:

- **Detalhamento.** Permite que o usuário detalhe as informações. Essa será a interação padrão se um caminho de detalhamento for automaticamente configurado. Se não houver caminho de detalhamento disponível inicialmente, use Navegar para configurar um caminho personalizado.
- **Navegar.** Permite que o usuário navegue até outro relatório salvo ou painel.
- **Nenhum(a).** Desativa o drill-down ou a navegação a partir do gráfico.

Para especificar o que acontece quando um usuário clica em um gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Opções adicionais de gráfico:



- 2 Na caixa de diálogo Opções adicionais do gráfico, clique na guia Interação e faça as seleções para a interação.
- 3 Clique em OK.

Formatando a Aparência de uma Série do gráfico

A formatação da série do gráfico permite que os usuários personalizem componentes individuais da série. A formatação é baseada na respectiva posição. Os usuários podem formatar a aparência de uma série do gráfico, como a cor, a espessura e os símbolos de linha.

Por exemplo, em um gráfico de combinação de barras e linhas com duas séries de dados, vamos supor que a barra esteja na posição 1 e a linha na posição 2. Os usuários podem alterar a cor da barra, a espessura da linha e o símbolo que representa os pontos de dados. Além disso, podem aplicar formatação baseada em regra, como aplicar uma determinada cor quando uma posição da série for igual a um valor especificado.

Para formatar a aparência de uma série do gráfico

- 1 Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Controle de formato da série:



- 2 Na caixa de diálogo Controle de formato da série, faça as seleções.

As opções disponíveis na caixa de diálogo Controle de formato da série dependem do tipo de gráfico. Por exemplo, para fazer o seguinte:

- Para personalizar uma série, desmarque a caixa de seleção Usar padrão.

- Para restaurar uma série com as configurações padrão, marque novamente a caixa de seleção Usar padrão.
- Para adicionar um novo controle de formato da série, clique no botão Adicionar. Mesmo que o gráfico atual não use essa série, ela será usada se for necessário (por exemplo, para fazer drill-down).
- Para redefinir todas as séries com seus valores padrão, clique no botão Limpar tudo.
- Para alterar cores, clique na caixa de cor para acessar a caixa de diálogo Seletor de cores.
- Para alterar outros atributos da série, clique na guia apropriada e selecione os atributos de barra ou linha.

3 Clique em OK.

Selecionando opções para rótulos de dados nos gráficos de pizza.

Os rótulos de dados são exibidos quando o usuário pausa o mouse nos elementos no gráfico setorial. Você pode especificar como os valores deverão ser exibidos e quais rótulos de dados serão exibidos. Você pode mostrar valores como porcentagens do total ou como valores reais. Os rótulos de dados podem exibir apenas o valor ou o nome ou ambos valor e nome.

Dependendo da seleção feita, o gráfico poderá ser redimensionado para que os rótulos de dados possam ser exibidos.

Para fazer as seleções de rótulos de dados nos gráficos de pizza

- 1** Clique no seguinte botão na parte superior da página de Exibição de gráfico para abrir a caixa de diálogo Tipo de gráfico especial:



- 2** Na caixa de diálogo Tipo de gráfico especial, faça as seleções do valor e do rótulo de dados. Em seguida, clique em OK.

Mostrando resultados em tabelas dinâmicas

A exibição de Tabela dinâmica é uma exibição interativa que permite girar as linhas, as colunas e os cabeçalhos da seção para obter perspectivas diferentes dos dados. As tabelas dinâmicas são navegáveis e pesquisáveis e são especialmente úteis para os relatórios de tendência.

Este tópico descreve as posições de tabela dinâmica e fornece instruções para realizar as seguintes tarefas:

- Adicionando ou modificando exibições de tabela dinâmica
- Usando várias listas suspensas de página em tabelas dinâmicas
- Substituindo as regras de agregação padrão em tabelas dinâmicas
- Adicionando formatação a tabelas dinâmicas

- Exibindo somas parciais em tabelas dinâmicas
- Mostrando itens como valores relativos em tabelas dinâmicas
- Usando cálculos em tabelas dinâmicas
- Criando cálculos em tabelas dinâmicas

Posições de tabela dinâmica

Quando você adiciona ou modifica uma tabela dinâmica, as colunas incluídas no relatório são exibidas como elementos do modelo de tabela dinâmica.

A tabela a seguir descreve as posições de tabela dinâmica.

Posição	Descrição
Páginas	Fornecer um grupo de resultados interativos que permite que os usuários selecionem os dados que desejam visualizar. Os valores das colunas exibidas na posição Páginas são usados como critérios iniciais de filtro. Os valores são exibidos na lista suspensa para seleção. Com base nessa seleção, é exibida uma tabela dinâmica (composta pelas Seções, Colunas, Linhas e Medidas definidas).
Seções	Fornecer critérios iniciais de filtro. Para cada valor da coluna Seção, é exibida uma tabela dinâmica exclusiva composta pelas Colunas, Linhas e Medidas definidas.
Colunas	Exibe um elemento na orientação de uma coluna. As tabelas dinâmicas podem conter várias colunas.
Linhas	Mostra um elemento na orientação de uma linha. Como nas colunas, as tabelas dinâmicas podem conter várias linhas.
Medidas	<p>Preenche a seção de uma tabela dinâmica que contém dados resumidos. Os elementos da área de Medidas são resumidos com base nos elementos dos campos de página, seção, linha e coluna. Cada valor dos elementos de Medidas representa um resumo dos dados da intersecção das linhas e colunas de origem.</p> <p>O elemento de Rótulos de medida exibido por padrão na área de Colunas, controla a posição e a formatação do cabeçalho da coluna para os dados da seção Medidas. Ele fornece também recursos de totalização e ordenação. Se houver apenas uma medida, esse elemento poderá ser excluído.</p>
Excluído	Exclui colunas dos resultados da tabela dinâmica. Qualquer coluna adicionada como critério para o relatório, depois que a tabela dinâmica tiver sido criada, será adicionada como excluída.

Adicionando ou modificando exibições de tabela dinâmica

O procedimento a seguir contém as etapas básicas para adicionar ou modificar uma exibição de Tabela dinâmica.

Para adicionar ou modificar uma exibição de Tabela dinâmica

- 1** Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - Para adicionar uma nova exibição de tabela dinâmica, clique em Adicionar exibição, selecione Tabela dinâmica.
 - Para editar uma exibição de tabela dinâmica existente, clique no botão Editar exibição da exibição de tabela dinâmica.

O espaço de trabalho exibe as opções e configurações da exibição.
- 2** Para exibir o modelo de tabela dinâmica e os botões para trabalhar com cada coluna separadamente, marque a caixa de seleção Mostrar controles.

O espaço de trabalho mostra o modelo de tabela dinâmica.
- 3** Arraste e solte as colunas do relatório, exibidas como elementos na tabela dinâmica, para as posições desejadas no modelo de tabela dinâmica.
- 4** Para obter uma visualização, marque a caixa de seleção Exibir resultados.

Você pode clicar no link Exibir resultados para atualizar os resultados.
- 5** Para adicionar uma exibição de Gráfico ao lado da tabela dinâmica, marque a caixa de seleção Resultados dinâmicos da tabela.

Para obter informações sobre a exibição de Gráfico, consulte [Mostrando resultados em gráficos](#) (na página 1012).
- 6** Para alterar a localização do gráfico em relação à tabela dinâmica, selecione o local na lista Posição do gráfico.

Você pode também optar por ver apenas o gráfico e ocultar a tabela selecionando a opção Somente gráfico na lista.
- 7** Para classificar os resultados, clique no botão Ordenar por correspondente à coluna na qual deseja fazer a classificação.

O botão muda, indicando a ordem de classificação:

 - Uma seta para cima indica a sequência ascendente.
 - Uma seta para baixo indica a sequência descendente.

Para obter mais informações sobre classificação, consulte [Classificando e reordenando colunas](#) (na página 1004).
- 8** Para adicionar totais, siga o seguinte procedimento:
 - a** Para os totais nas áreas de Páginas, Seções, Linhas e Colunas, clique no botão Totais e faça uma seleção:
 - Para não incluir totais, selecione Nenhum. O botão Totais é exibido com um plano de fundo branco (padrão).

- Para mostrar o total antes ou depois dos itens de dados, selecione Antes ou Depois. Por exemplo, se você incluir um total em uma linha que contém regiões e especificar a opção Antes, o total será mostrado antes dos distritos individuais da região listados.

- b Para os totais na área de Medidas, clique no botão Mais opções relativo à linha ou à coluna que será totalizada, selecione Regra de agregação, selecione um valor e deixe marcada a opção Total baseado no relatório.

OBSERVAÇÃO: se a opção Total baseado em relatório não for selecionada, o Oracle CRM On Demand Answers calculará o total com base no grupo de resultados inteiro, antes de aplicar filtros às medidas.

Dependendo da posição desse elemento, os totais dos dados resumidos representados pelos elementos de Medidas são exibidos como coluna ou linha. Os totais de coluna e de linha incluem rótulos.

Quando o botão Totais estiver desabilitado, não será exibido nenhum total.

- 9 Para trabalhar com opções adicionais de uma coluna, medida ou linha, clique no botão Mais opções e selecione uma opção na lista suspensa.
- 10 Para formatar rótulos ou valores de uma coluna, clique no botão Totais ou Mais opções e selecione a opção de formato apropriada.
- 11 Salve o relatório.

Usando várias listas suspensas de página nas tabelas dinâmicas

Quando você coloca vários atributos na área de Páginas da tabela dinâmica, pode criar uma página de várias listas suspensas. Assim, quando os usuários abrem a tabela dinâmica, visualizam uma lista suspensa de cada atributo, em vez de uma lista concatenada de atributos colocados no cabeçalho da página (padrão).

Por exemplo, se você colocar Região e Marca na área de páginas, a lista suspensa de Região permitirá que o usuário selecione uma região específica e veja os dados somente dessa região, em vez de ver a Região concatenada com a Marca.

Para criar uma lista suspensa independente em uma tabela dinâmica do Oracle CRM On Demand Answers

- 1 Arraste e solte os atributos de destino na área de Páginas.
- 2 Clique no botão Mais opções do segundo atributo (ou subsequente) na área de layout de páginas.
- 3 Selecione a opção Iniciar nova lista suspensa de página.

A lista suspensa do atributo será exibida acima da visualização da tabela dinâmica.

Você pode criar listas suspensas de outros atributos na área de Páginas. Quando o relatório for salvo, as listas suspensas ficarão disponíveis para os usuários que têm acesso ao relatório.

Substituindo regras de agregação padrão nas tabelas dinâmicas

Você pode substituir a regra de agregação padrão por uma medida especificada pelo autor original do relatório ou pelo sistema.

Para substituir a regra de agregação padrão por uma medida na tabela dinâmica

- 1 Clique no botão Mais opções relativo à medida cuja regra de agregação padrão deseja substituir.
- 2 Selecione a opção Regra de agregação e, em seguida, selecione a regra de agregação que será aplicada.

Adicionando formatação a tabelas dinâmicas

Você pode aplicar formatação de aparência e estilo de barra verde a uma tabela dinâmica. Além disso, pode personalizar a aparência das seções, linhas, colunas, medidas e o conteúdo nelas contido.

Por exemplo, especifique opções de fonte, célula, borda e folha de estilo para seções, valores e rótulos de medida. Para as seções, você pode incluir e personalizar a posição dos cabeçalhos de coluna, juntamente com os valores dessa seção. Além disso, pode inserir quebras de página para que uma nova seção seja exibida em uma nova página toda vez que um valor da seção for alterado.

Você pode também adicionar formatação condicional que ajude a direcionar a atenção para um elemento de dados, caso este atenda a um determinado limite. Para adicionar formatação condicional a uma coluna da tabela dinâmica, consulte [Editando propriedades da coluna](#) (consulte "[Editando propriedades de coluna](#)" na página 988).

Adicionando estilo de barra verde e formatação de aparência a uma tabela dinâmica

O estilo de barra verde mostra linhas ou colunas alternadas em cor verde-claro. A formatação de aparência afeta a aparência geral da tabela dinâmica e permite a alteração da cor da barra verde padrão.

Para adicionar o estilo de barra verde e a formatação de aparência a uma tabela dinâmica

- 1 Na exibição de tabela dinâmica, clique no botão Propriedades de visualização da tabela dinâmica próximo à parte superior do espaço de trabalho.
- 2 Para adicionar estilo de barra verde, marque a caixa de seleção Ativar estilo de barra verde de linha alternativa.

Para alterar a maneira como o estilo é aplicado, faça uma seleção na lista Alternar.
- 3 Para adicionar formatação estética, clique no botão Definir formato alternativo.
- 4 Na caixa de diálogo Editar formato, para alterar a cor da barra verde padrão, selecione uma nova cor de fundo para o formato da célula.

Para obter mais informações sobre formatação de aparência, consulte [Alterando a aparência de relatórios](#) (consulte "[Alterando a aparência dos relatórios](#)" na página 974).

Adicionando formatação de seções e de conteúdo de seção

As opções de formatação de seção e de conteúdo permitem fazer o seguinte:

- Incluir e personalizar a posição dos cabeçalhos de coluna juntamente com os valores da seção.
- Inserir quebras de página. Sempre que um valor é alterado na seção, essa nova seção é exibida em uma nova página. É útil para relatórios detalhados orientados por dados.
- Aplicar formatação de aparência a uma seção e ao seu conteúdo.

Para adicionar formatação de seções de uma tabela dinâmica

- 1 Para formatar a aparência de uma seção, faça o seguinte:
 - a Na exibição de tabela dinâmica, clique no botão Propriedades da seção.
 - b Na caixa de diálogo Propriedades da seção, faça as seleções e clique em OK.
- 2 Para formatar a aparência do conteúdo da seção, faça o seguinte:
 - a Clique no botão Propriedades do conteúdo.
 - b Na caixa de diálogo Propriedades do conteúdo, faça as seleções e clique em OK.

Para obter mais informações sobre como aplicar formatação de aparência, consulte [Alterando a aparência de relatórios](#) (consulte "[Alterando a aparência dos relatórios](#)" na página 974).

Adicionando formatação de linhas

As opções de formatação de linha e de conteúdo da linha permitem fazer o seguinte:

- Aplicar formatação de aparência nas linhas, cabeçalhos de linha e valores de linha.
- Usar uma linha dos cálculos da tabela dinâmica, mas suprimir sua exibição nos resultados.
- Definir um novo item calculado para ser usado em uma tabela dinâmica.
- Duplicar a linha da tabela dinâmica.
- Remover uma coluna da exibição de tabela dinâmica.

Para adicionar formatação de linhas

- Na exibição de tabela dinâmica, clique no botão Mais opções da linha e selecione uma opção na lista suspensa:
 - Para aplicar formatação de aparência nos cabeçalhos ou valores de linha, selecione a opção apropriada.
 - Para obter mais informações sobre como aplicar formatação de aparência, consulte [Alterando a aparência de relatórios](#) (consulte "[Alterando a aparência dos relatórios](#)" na página 974).
 - Para ocultar uma linha da saída, selecione Oculto.

- Para definir um novo item calculado, clique em Novo item calculado.

Para obter mais informações sobre como definir itens calculados, consulte a seção Criando cálculos em tabelas dinâmicas deste tópico.

- Para duplicar a linha na tabela dinâmica, selecione Duplicar camada.
- Para remover a coluna do relatório, selecione Remover coluna.
- A coluna é removida da tabela dinâmica e de todas as outras exibições de resultado do relatório.

OBSERVAÇÃO: as configurações de Formato de dados das colunas incluídas na área de Medidas herdam as configurações das colunas da seção.

Exibindo somas parciais nas tabelas dinâmicas

As medidas numéricas da tabela dinâmica podem ser exibidas como somas parciais, em que cada célula consecutiva da medida exibe o total de todas as células anteriores dessa medida. Essa opção é um recurso de exibição apenas que não afeta os resultados reais da tabela dinâmica.

Normalmente, as somas parciais seriam exibidas para colunas duplicadas ou para medidas em que esteja selecionada a opção de mostrar dados como porcentagem da coluna, com o último valor de 100 por cento. As somas parciais se aplicam a todos os totais. A soma parcial de cada nível de detalhe é calculada separadamente.

Os cabeçalhos de coluna não são afetados quando a opção de soma parcial está selecionada. Você pode formatar o cabeçalho da coluna se desejar indicar que a opção de soma parcial está em vigor.

As seguintes regras de uso estão em vigor para somas parciais:

- Uma soma parcial é incompatível com a função SQL RSUM (o efeito seria uma soma parcial da soma parcial).
- Todas as somas parciais são reajustadas com cada nova seção. Uma soma parcial não é reajustada em uma quebra de seção ou na continuação de seções.
- Se uma medida não for exibida em uma única coluna ou linha, ela será somada da esquerda para direita e de cima para baixo. (A célula inferior direita conterá o total geral.) Uma soma parcial não é reajustada com cada linha ou coluna.
- A rolagem de mínimos, máximos e médias não é aceita.

Para exibir uma medida como soma parcial

- Na área de Medidas, clique no botão Mais opções relativo à linha ou à coluna que será somada e selecione a seguinte opção:

Exibir como soma parcial

Mostrando um valor relativo a um item nas tabelas dinâmicas

Você pode converter dinamicamente uma medida armazenada ou calculada da tabela dinâmica em porcentagem ou índice. Isso mostra o valor relativo do item, comparado com o total, sem a necessidade de criar explicitamente um cálculo para esse fim.

Por exemplo, se você estiver usando uma tabela dinâmica para examinar as vendas por região, poderá duplicar a medida de vendas e visualizá-la como porcentagem do total. Isso permite ver as vendas efetivas e a porcentagem das vendas de cada região.

Você pode visualizar a medida como porcentagem de 0,00 a 100,00, ou como índice de 0 a 1. A decisão do método a ser usado é sua.

Para exibir um item como valor relativo na tabela dinâmica

- 1 Na exibição de tabela dinâmica, clique no botão Mais opções para fazer a coluna ser mostrada como um valor relativo.

A etapa a seguir é opcional. Ao duplicar a medida na tabela dinâmica, você pode exibir o total da medida e seu valor relativo. Isso elimina a necessidade de adicionar a coluna duas vezes na página Definir critérios para exibir o total e seu valor relativo na tabela dinâmica.

- 2 Para duplicar a medida, escolha Camada duplicada.

A medida é exibida pela segunda vez na tabela dinâmica com o mesmo nome. Para renomear a medida, clique em Mais opções e escolha Formatar cabeçalho e, em seguida, informe o novo nome no primeiro campo.

- 3 Clique em Mais opções, escolha Mostrar dados como, selecione Porcentagem de ou Índice de e, em seguida, escolha a opção de submenu apropriada.

OBSERVAÇÃO: a opção Mostrar dados como fica disponível somente para itens que são medidas armazenadas ou calculadas.

As opções de Porcentagem de e Índice de são:

- Coluna
- Linha
- Seção
- Página
- Coluna principal
- Linha principal
- Camada (se escolher a camada, você deverá escolher também uma coluna no relatório pela qual agrupar as porcentagens.)

Usando cálculos em tabelas dinâmicas

Você pode usar cálculos na tabela dinâmica para obter exibições diferentes dos dados. Os cálculos permitem substituir a regra de agregação padrão especificada no sistema e, no caso de um relatório existente, a regra de agregação escolhida pelo autor.

A tabela a seguir descreve os cálculos que podem ser usados em tabelas dinâmicas.

Cálculo	Descrição
---------	-----------

Cálculo	Descrição
Padrão	Aplica a regra de agregação padrão conforme a definição no repositório do Oracle CRM On Demand Answers ou pelo autor original do relatório.
Sum	Calcula a soma obtida pela adição de todos os valores do grupo de resultados. Use em itens que têm valores numéricos.
Mín.	Calcula o valor mínimo (menor valor numérico) das linhas do grupo de resultados. Use em itens que têm valores numéricos.
Máx.	Calcula o valor máximo (maior valor numérico) das linhas do grupo de resultados. Use em itens que têm valores numéricos.
Média	Calcula o valor médio (média) de um item do grupo de resultados. Use em itens que têm valores numéricos. As médias nas tabelas dinâmicas são arredondadas para o número inteiro mais próximo.
Primeiro	Seleciona a primeira ocorrência do item no grupo de resultados.
Último	Seleciona a última ocorrência do item no grupo de resultados.
Contagem	Calcula o número de linhas no grupo de resultados que têm um valor não nulo para o item. Normalmente, o item é um nome de coluna, caso em que é retornado o número de linhas com valores não nulos dessa coluna.
Distinção de contagem	Adiciona processamento distinto à função de Contagem. Isso significa que cada ocorrência distinta do item é contada apenas uma vez.
Fórmula	Abre uma barra de ferramentas que permite selecionar operadores matemáticos para inclusão no cálculo.
Agregação complexa do servidor	Esta configuração faz com a regra de agregação seja determinada e calculada pelo servidor Analytics, não pela tabela dinâmica. Ela emite uma instrução 'AGGREGATE(x by y)' que o servidor Analytics interpreta como: usar a regra de agregação mais apropriada à medida 'x' para obtê-la no nível 'y'.
Nenhum	Nenhum cálculo é aplicado.

Para obter mais informações sobre as funções SQL, consulte [Usando funções em análises](#) (na página 1064).

Criando cálculos em tabelas dinâmicas

Você pode criar cálculos de itens nas áreas de Páginas, Seções, Linhas e Colunas.

Para criar um cálculo de item na tabela dinâmica

- 1 Na área de Seções ou Linhas, clique no botão Mais opções relativo à medida na qual deseja realizar o cálculo.

- 2 Selecione a opção Novo item calculado.

É exibida a janela Item calculado.

- 3 Atribua um nome ao cálculo no campo Nome.

- 4 Para criar um cálculo que não seja uma fórmula, selecione dentre as seguintes opções:

- Para criar um cálculo, selecione a função com a qual vai trabalhar na lista suspensa de Função e clique em um ou mais itens da lista de Valores para adicioná-los ao campo Função.
- Para criar vários cálculos de vários itens, digite as funções e clique nos nomes de item para adicioná-los ao campo Função.
- Se você estiver calculando a média de uma coluna de tipo inteiro, altere a fórmula da coluna para convertê-la em um tipo duplo (ponto de flutuação). Por exemplo, se a fórmula atual for x, altere-a para CAST(x as double).

OBSERVAÇÃO: as médias em tabelas dinâmicas são arredondadas para o número inteiro mais próximo.

- 5 Para criar uma fórmula, selecione a função Fórmula.

OBSERVAÇÃO: uma fórmula cria um agrupamento personalizado dinâmico na tabela dinâmica. Todas as medidas indicadas em uma fórmula devem ser da mesma coluna lógica e estar presentes nos resultados. As fórmulas podem ser inseridas ou combinadas com outros cálculos.

Os operadores matemáticos ficam visíveis. Os operadores estão apresentados na tabela a seguir.

Operador	Descrição
+	Sinal de mais, para uma operação de adição na fórmula.
-	Sinal de menos, para uma operação de subtração na fórmula.
*	Sinal de multiplicação, para uma operação de multiplicação na fórmula.
/	Sinal de divisão, para uma operação de divisão na fórmula.
\$	Sinal de dólar, para atuar na posição da linha de um item em uma fórmula.
(Parêntese de abertura, para significar o início de uma operação de grupo na fórmula.
)	Parêntese de fechamento, para significar o fim de uma operação de grupo na fórmula.

- a** No campo Função, crie a fórmula digitando ou clicando nos nomes de medida e clicando nos operadores para inseri-los na fórmula.

- b** Use parênteses quando for apropriado.

- 6 Quando o cálculo for concluído, clique em Finalizado.

Se forem detectados erros, será exibida uma mensagem. Corrija o erro e clique novamente em Finalizado.

Exemplos de cálculos nas tabelas dinâmicas

Os exemplos e as explicações contidos nesta seção partem do princípio que você tem um conhecimento básico de SQL e sua sintaxe. Os exemplos são hipotéticos. Não estão apresentados todos os cálculos possíveis.

Exemplo 1. Este exemplo obtém o valor da medida atual, como vendas em dólares, para cada um dos produtos SoftDrinkA, SoftDrinkB e SoftDrinkC, e soma os valores.

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

Isso equivale a selecionar Soma na lista suspensa de Função e digitar ou clicar em 'SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC' para adicioná-los ao campo Função.

Exemplo 2. Este exemplo obtém a medida atual mínima, como dólares em vendas, de SoftDrinkA ou SoftDrinkB, o que for menor.

```
min('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB')
```

Nos exemplos 1 e 2, cada cálculo funcional é realizado para cada item da camada externa, como a camada Produto. Por exemplo, se Ano e Produto estiver fora de um eixo e um dos cálculos anteriores for criado na camada Produto, os resultados serão calculados por ano.

Exemplo 3. Este exemplo obtém os valores de cada item na camada externa, como Ano e Produto, e os soma.

```
sum(*)
```

Exemplo 4. Este exemplo obtém a medida atual, como vendas em dólares, do item da primeira, segunda e terceira linhas e as soma.

```
sum($1, $2, $3)
```

Em vez de especificar um item nomeado, como SoftDrinkA, você pode especificar \$n ou \$-n, em que n é um número inteiro que indica a posição da linha do item. Se você especificar \$n, a medida será obtida da enésima linha; se especificar \$-n, a medida será obtida da enésima até a última linha.

Por exemplo, para as vendas em dólares, \$1 obtém a medida da primeira linha do grupo de resultados e \$-1 obtém a medida da última linha do grupo de resultados.

Exemplo 5. Este exemplo soma as vendas SoftDrinkA, SoftDrinkB, e SoftDrinkC.

```
'SoftDrinkA' + 'SoftDrinkB' + 'SoftDrinkC'
```

Isso equivale ao seguinte cálculo:

```
sum('SoftDrinkA', 'SoftDrinkB', 'SoftDrinkC')
```

Exemplo 6. Este exemplo soma as vendas de SoftDrinkA com as vendas de SoftDrinkA diet, soma as vendas de SoftDrinkB com as vendas de SoftDrinkB diet, em seguida, retorna o máximo desses dois valores.

```
max('SoftDrinkA' + 'diet SoftDrinkA', 'SoftDrinkB' + 'diet SoftDrinkB')
```

Mostrando os resultados como indicadores usando a exibição de indicador

Use a exibição de indicador para mostrar resultados em indicadores. Os indicadores são úteis para exibir o desempenho em relação às metas. Os tipos de indicadores para os quais há suporte incluem mostradores, em barra e luminosos.

Você pode selecionar o tipo de indicador e personalizar sua aparência, inclusive o título, os intervalos a serem exibidos, quantos indicadores devem ser exibidos em uma linha e outras características como o comprimento do indicador e o tamanho do mostrador e da agulha. Também é possível definir limites, bordas e cores e controlar outras características dos indicadores.

Os indicadores são navegáveis. Quando um usuário clica neles, é possível direcionar o usuário para outro relatório salvo.

Este tópico descreve os indicadores e as configurações de exibição do indicador. Ele fornece instruções para realizar as seguintes tarefas:

- Adicionando ou modificando exibições de indicador no Oracle CRM On Demand Answers
- Configurando as propriedades gerais de plano de fundo em uma exibição de indicador
- Adicionando títulos e rodapés a uma exibição de indicador
- Adicionando faixas de indicador a uma exibição de indicador
- Especificando propriedades adicionais em exibições de indicador
- Configurando propriedades avançadas para mostradores em indicadores do tipo mostrador

Indicadores em Oracle CRM On Demand Answers

Esta seção descreve os tipos, os subtipos e os tamanhos dos indicadores.

Tipos de indicadores

A tabela a seguir mostra os indicadores disponíveis na lista suspensa Indicador e descreve seus usos. O indicador padrão é um indicador com mostrador.

Tipo de indicador	Descrição
Mostrador	Esse tipo de indicador exibe os dados usando um mostrador com uma ou mais agulhas indicadoras que mudam de posição para apontar onde os dados se encaixam dentro dos limites predefinidos.
Barra	Um indicador em barra mostra os dados usando uma única barra que muda de cor para indicar se os dados estão dentro dos limites predefinidos.
Luminoso	Um indicador luminoso exibe dados usando um círculo que muda de cor para indicar se os dados estão dentro dos limites predefinidos. Uma série de indicadores luminosos é útil especialmente para saída do tipo scorecard.

Subtipos de indicadores

A seleção do tipo de indicador determina os subtipos que estão disponíveis na lista suspensa Tipo. Um mostrador não possui subtipos. Os subtipos de indicador incluem os seguintes:






- Indicadores de barra: preenchido e estilo LED. O subtipo padrão é preenchido.
- Indicadores luminosos: tridimensional (3D) e bidimensional (2D). O subtipo padrão é 3D.

Tamanhos de indicadores

Os tamanhos de indicadores incluem pequeno, médio, grande e personalizado. O tamanho padrão é médio.

Configurações de exibição de indicador no Oracle CRM On Demand Answers

Os botões no início da página de exibição dos indicadores fornecem acesso à várias configurações de indicadores. A tabela a seguir descreve as configurações e botões de exibição de indicador.

Botão Exibição de indicador	Descrição
	Propriedades da tela do indicador. Permite definir as propriedades gerais para o plano de fundo no qual o indicador é exibido.
	Títulos do indicador. Permite especificar um título, um subtítulo, um rodapé e um rodapé secundário para o indicador.
	Intervalos do indicador. Permite especificar os intervalos que podem ser representados no indicador.
	Propriedades adicionais do indicador. Permite especificar as propriedades de indicador adicionais, inclusive o controle da aparência dos elementos dentro do indicador, a definição de propriedades para os limites do indicador e as marcas de escala e a especificação da interação que deve ocorrer quando um usuário clica no indicador.
	Propriedades avançadas. Permite definir as propriedades avançadas para o disco em um indicador com disco, inclusive como os rótulos de escala são exibidos e a extensão e a espessura do arco do disco.

Adicionando ou modificando exibições de indicador no Oracle CRM On Demand Answers

O procedimento a seguir fornece as etapas básicas para adicionar ou modificar uma exibição de indicador.

OBSERVAÇÃO: se você selecionar um tipo de indicador incompatível com os resultados, nenhum resultado será exibido.

Para adicionar ou modificar uma exibição de indicador no Oracle CRM On Demand Answers

- 1** Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - Para adicionar uma nova exibição de indicador, clique em Adicionar exibição e selecione Indicador.
 - Para editar uma exibição de indicador existente, clique no botão Editar exibição da exibição de indicador.

O espaço de trabalho exibe as opções e configurações da exibição.
- 2** Faça suas seleções nos campos Indicador, Tipo e Tamanho.
- 3** Para todos os tipos de indicador, use a lista suspensa Medidas para selecionar a medida para o indicador.
- 4** Para indicadores do tipo mostrador:
 - a** Use a lista suspensa Tipo de marcador para selecionar a agulha de indicador a ser usada, como bússola, seta ou linha.
 - b** Para selecionar uma cor para a agulha do indicador, clique no campo Cor e faça uma seleção.
 - c** Para adicionar outra agulha ao indicador, clique em Adicionar marcador.
- 5** Use os botões na parte superior da página de exibição do indicador para especificar configurações de indicador adicionais.
- 6** Para remover as alterações e iniciar da exibição de indicador padrão, clique em Restaurar padrão.
- 7** Salve o relatório.

Especificando propriedades gerais de plano de fundo de indicador em uma exibição de indicador

Você pode definir as propriedades gerais para o plano de fundo no qual o indicador é exibido, como se deseja exibir um título e se a legenda deve aparecer com cada indicador. Também é possível especificar uma cor de plano de fundo, uma cor para o título, se deseja exibir uma borda para o plano de fundo, o número de indicadores a serem exibidos por linha e o espaçamento entre eles.

Para definir as propriedades gerais de plano de fundo

- 1** Clique no botão Propriedades de telas de indicador na parte superior da página de exibição de indicador.
- 2** Na caixa de diálogo Propriedades de telas de indicador, faça sua seleção de um título, da seguinte forma.
 - Para mostrar o nome da medida, não marque a caixa de seleção Substituir padrão e deixe o campo de texto do título vazio.
 - Para mostrar um título diferente, marque a caixa de seleção Substituir padrão e informe o texto do título.

- Se você não quiser que um título seja exibido no plano de fundo, marque a caixa de seleção Substituir padrão e deixe o campo de texto do título vazio.
- 3 Para a legenda, faça uma seleção na lista ou, se você quiser suprimir a exibição da legenda, selecione Nenhum.
O local padrão para a legenda é abaixo do título.
- 4 Para definir uma cor de plano de fundo para a área na qual o indicador é exibido, clique no campo Cor de plano de fundo e faça uma seleção.
- 5 Para mostrar o título com cor, clique no campo Cor de texto e faça uma seleção.
- 6 Para mostrar uma borda nos limites do plano de fundo, clique no campo Cor de borda e faça uma seleção.
- 7 Especifique o número de indicadores a ser exibido por linha e o espaçamento entre eles.
O espaçamento entre os indicadores é medido em pixels.
- 8 Clique em OK.
A exibição do indicador é atualizada. Ela pode ser redimensionada para acomodar suas seleções.

Adicionando títulos e rodapés na exibição do indicador

Você pode especificar um título, um subtítulo, um rodapé e um rodapé secundário para o indicador. Se o plano de fundo possuir diversos indicadores, os títulos e os rodapés serão exibidos para cada indicador. Os títulos e os rodapés são opcionais.

Para adicionar títulos e rodapés a uma exibição de indicador

- 1 Clique no botão Títulos do indicador na parte superior da página de exibição de indicador.
- 2 Na caixa de diálogo Títulos do indicador, digite o texto a ser usado e clique em OK.

OBSERVAÇÃO: Como ocorre na visualização de Narrativa, você pode usar @n para incluir os resultados das colunas designadas nos títulos do indicador. Por exemplo, @1 insere os resultados da primeira coluna e @3 insere os resultados da terceira coluna. Para obter mais informações, consulte [Adicionando texto narrativo aos resultados](#) (na página 1050).

A exibição do indicador é atualizada.

Adicionando intervalos de indicador na exibição de indicador

Os intervalos de indicador identificam os valores mínimo e máximo para cada intervalo e incluem uma cor na qual o intervalo aparecerá no indicador, como verde para aceitável, amarelo para alerta e vermelho para crítico.

Você pode definir os intervalos de indicador para um valor estático, o nome da coluna da medida ou um resultado de uma consulta SQL.

Para definir uma faixa de indicadores em uma exibição de indicador

- 1 Clique no botão Faixas de indicador na parte superior da página de exibição de indicador.
- 2 Na caixa de diálogo Faixas de indicador, siga este procedimento:
 - a Digite uma legenda para o intervalo.
 - b Para definir as faixas mínima e máxima do indicador, clique no botão Propriedades e escolha na caixa de diálogos Opções avançadas.
 - c Para especificar a cor para a faixa, clique no campo Cor e faça uma seleção.
- 3 Clique em OK.
A exibição de indicador é atualizada.

Especificando propriedades adicionais para um indicador em uma exibição de indicador

As propriedades adicionais de indicador incluem o controle sobre a aparência dos elementos do indicador, a configuração de propriedades para itens de escala como os limites e marcadores e a especificação da interação que deve ocorrer quando um usuário clica no indicador.

As escolhas para a aparência do indicador são exibidas na guia Aparência e incluem os seguintes itens:

- Se as etiquetas de informações serão exibidas.
As etiquetas de informações podem ser exibidas sempre, ser exibidas apenas quando um usuário repousa o mouse sobre elementos do indicador ou podem nunca ser exibidas.
- As seleções da cor de plano de fundo para o indicador, da cor do texto dentro do indicador e da borda do indicador.
- A largura e o comprimento do indicador, em pixels.

As escolhas para as propriedades de escala são exibidas na guia Escala incluem os seguintes itens:

- Limites de indicador padrão e personalizado.
- O número de marcadores principais e secundários.

As escolhas para as interações de usuário com o indicador são exibidas na guia Interação e incluem as seguintes ações:

- **Navegar.** Permite ao usuário navegar para outro relatório ou painel salvo.
- **Nenhum.** Desativa a navegação do indicador.

Você também pode configurar as propriedades para o tipo de Indicador de barra clicando no ícone.

Para especificar propriedades adicionais em uma exibição de indicador

- 1 Clique no botão Propriedades adicionais de indicador, na parte superior da página de exibição de indicador.

- 2 Na caixa de diálogo Propriedades adicionais de indicador, faça suas escolhas nas guias Aparência, Escala e Interação.
- 3 Clique em OK.
A exibição do indicador é atualizada.

Configurando propriedades avançadas para o mostrador em um indicador do tipo mostrador

As propriedades avançadas permitem especificar se as etiquetas de escala devem ser exibidas e qual valor elas devem mostrar, definir o comprimento de arco do mostrador e selecionar sua extensão.

As escolhas a seguir estão disponíveis para a exibição das etiquetas de escala:

- Porcentagem do total
- Valor real

O comprimento de arco de mostrador em graus. Por exemplo, especificar resultados 360 em um indicador marcador com um círculo completo.

A espessura do marcador é expressada em pixels. Conforme você especifica valores maiores, o indicador se torna mais grosso e o perímetro interno do marcados diminui. A especificação de valores extremamente grandes para o tamanho do marcador faz com que o indicador se distorça e não é recomendável.

Para especificar as propriedades avançadas para o marcador em um indicador com mostrador.

- 1 Clique no botão Propriedades avançadas, na parte superior da exibição de indicador.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades específicas de mostrador, faça sua seleção para indicar como as etiquetas de escala são exibidas.
Para suprimir a exibição de etiquetas se escala, selecione Nenhum.
- 3 Para selecionar o comprimento do arco do mostrador e sua espessura, clique na opção para especificá-los manualmente e insira os valores.
- 4 Clique em OK.
A exibição de indicador é atualizada.

Mostrando filtros aplicados aos resultados

Use a exibição de filtros para mostrar os filtros em vigor para um relatório. Para obter mais informações sobre como adicionar filtros a um relatório, consulte [Adicionando filtros a colunas](#) (na página 979).

Para adicionar ou modificar uma exibição de filtros

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - Para adicionar uma nova exibição dos filtros, clique Adicionar exibição e selecione Filtros ativos.
 - Para editar uma exibição dos filtros existentes, clique no botão Editar exibição para a exibição dos filtros.

O espaço de trabalho mostra a exibição de filtros.

- 2 Clique em OK quando terminar.

- 3 Salve o relatório.

Adicionando texto de marcação aos resultados

Use a exibição de Texto estático para adicionar ou editar texto de marcação que será exibido com os resultados. Você pode adicionar texto de marcação que contém texto formatado, controles ActiveX ou JavaScript, sound bites, animação, logotipos especializados etc. O texto de marcação pode conter tudo o que for aceito pelo seu navegador.

Esta seção apresenta o procedimento para adicionar ou modificar uma exibição de Texto estático e alguns exemplos de texto estático. Se você encontrar um exemplo semelhante ao que deseja fazer, poderá copiá-lo e ajustá-lo às suas necessidades.

Para adicionar ou modificar uma exibição de Texto estático

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - Para adicionar uma nova exibição de texto estático, clique em Adicionar exibição e selecione Texto estático.
 - Para editar uma exibição de texto estático existente, clique no botão Editar exibição da exibição de texto estático.

O espaço de trabalho mostra a exibição de Texto estático.

- 2 Insira o texto de marcação na caixa de texto.

Para o texto ser exibido em negrito, itálico ou sublinhado, clique no botão apropriado para inserir as etiquetas HTML inicial e final e, em seguida, digite o texto entre as etiquetas ou selecione o texto primeiro e depois o botão de formatação.

OBSERVAÇÃO: para incluir uma quebra de linha, use o botão Quebra de linha. O pressionamento da tecla Enter não resulta em várias linhas de texto.

A tabela a seguir descreve vários exemplos.

Exemplo de exibição de texto estático	Descrição e notas de uso

Exemplo de exibição de texto estático	Descrição e notas de uso
Texto HTML	<p>Cole ou digite o HTML (ou o texto formatado apropriado) na caixa de texto. Você pode também clicar nos botões de etiqueta HTML. Com base no formato do texto que está sendo inserido, as etiquetas de marcação podem ser usadas para controlar o formato do texto. Veja alguns exemplos do que você pode fazer:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Para definir tamanho e cor de fonte: <pre>Texto vermelho</pre> ■ Para combinar etiquetas a fim de obter efeitos adicionais: <pre>Texto vermelho em negrito</pre>
Objeto do ActiveX	O objeto do Active-X deve ser independente e aceito pelo seu navegador. Cole ou digite o objeto na janela de Texto HTML, não esquecendo de incluir as etiquetas de início e fim, <object...> e </object>.
JavaScript ou VBScript	O script deve ser independente e aceito pelo seu navegador. Cole ou digite o script na caixa de texto, não esquecendo de incluir as etiquetas de início e fim, <script> e </script>.
Áudio	<p>É importante que você saiba onde o clipe de áudio está localizado. Se o clipe de áudio será usado em um ambiente compartilhado, deverá estar localizado em uma unidade de rede acessível a todos os usuários.</p> <p>Use a etiqueta HTML <EMBED> para adicionar áudio, no seguinte formato:</p> <pre><EMBED SRC="áudio" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ em que "áudio" é o local e o nome do clipe de áudio. <p>Para adicionar um clipe de áudio localizado na unidade de disco rígido, o seguinte HTML é um exemplo:</p> <pre><EMBED SRC="c:\mycomputer\MIDIfiles\wakeup.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true" HIDDEN="true"></EMBED></pre> <p>Para adicionar o mesmo clipe de áudio de um local compartilhado no servidor Web, o seguinte HTML é um exemplo:</p> <pre><EMBED SRC="http://nossoservidorweb.empresa.com/sounds/wakeu p.mid" AUTOSTART="true" LOOP="true"</pre>

Exemplo de exibição de texto estático	Descrição e notas de uso
	<p>HIDDEN="true"></EMBED></p>
Imagem de plano de fundo	<p>O exemplo a seguir usa o JavaScript.</p> <p>Você precisa saber a localização da imagem que será usada como plano de fundo. Se a imagem será usada em um ambiente compartilhado, deverá estar localizada em uma unidade de rede ou site da Web acessíveis a todos os usuários.</p> <p>Se a imagem está localizada em uma pasta de arquivos do painel, o seguinte HTML é um exemplo:</p> <pre><script language="javascript"> document.body.background = "http://ourwebserver.company.com/graphics/"NomedoGráfico";</script></pre> <p>em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ em que <i>NomedoGráfico</i> é o nome do arquivo a ser usado, por exemplo, tijolos.gif ou areia.jpg.

- 1 Para aplicar formatação de aparência à fonte usada na exibição de texto estático, clique no botão Formatar exibição.
- 2 Para importar a formatação de fonte de uma exibição salva anteriormente, clique no botão Importar formatação de outra análise e navegue até a exibição salva.
- 3 Quando tiver acabado, clique em OK.
- 4 Salve o relatório.

Adicionando legendas a relatórios usando a exibição de legendas

Use a exibição de Legenda para informar o significado de formatações especiais usadas em um relatório, como o significado de cores personalizadas aplicadas a indicadores.

Por exemplo, é possível usar formatações condicionais em um relatório para mostrar itens críticos na cor vermelha e itens que precisam de atenção na cor amarela. Você pode adicionar uma legenda com um texto que informe o significado das cores e títulos que resumem a ação apropriada. É possível usar a formatação estética para fazer com que as cores de plano de fundo do texto correspondam às cores do relatório condicional.

Para adicionar ou modificar uma exibição de legenda

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - Para adicionar uma nova exibição de legenda, clique em Adicionar exibição e selecione Legenda.
 - Para editar uma exibição de legenda existente, clique no botão Editar exibição da exibição de legenda.O espaço de trabalho mostra a exibição de legenda.
- 2 No campo Legendas, selecione onde deseja que a legenda seja exibida.

As opções são Direita, Esquerda ou Nenhum. Se você não deseja que uma legenda seja exibida, selecione Nenhum.
- 3 No campo Itens de legenda por linha, selecione o número de itens de legenda que deseja para cada linha.
- 4 (Opcional) Insira um título para a legenda, como Legenda.
- 5 Na primeira caixa de texto Título, digite o significado da condição, como Requer ação imediata.
- 6 Na primeira caixa de texto Texto de exemplo, digite a primeira condição que deseja informar, como Crítico.

É possível usar a caixa de diálogo de formatação comum para definir a cor de plano de fundo, como vermelha. A inserção de texto é opcional. Você pode apenas definir uma cor de plano de fundo, se desejar.
- 7 Para adicionar outra legenda, clique no botão Adicionar item.
- 8 Quando tiver terminado de adicionar legendas, clique em OK.
- 9 Salve o relatório.

Permitindo que usuários alterem colunas nos relatórios

Use a exibição de Seletor de colunas para permitir que os usuários alterem dinamicamente as colunas que serão exibidas em um relatório. Um seletor de colunas pode ser anexado a cada coluna de um relatório específico, e várias colunas (atributos) podem ser anexadas a cada seletor de colunas.

Para adicionar ou modificar uma exibição de Seletor de colunas

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - Para adicionar uma nova exibição de seletor de colunas, clique em Adicionar exibição, selecione Avançado e Seletor de colunas.
 - Para editar uma exibição de seletor de colunas existente, clique no botão Editar exibição correspondente.

O espaço de trabalho exibe as opções e configurações da exibição.
- 2 Marque a caixa de seleção Ativar relativa a cada coluna na qual um seletor de colunas deverá ser exibido.
- 3 Insira um Rótulo de coluna para cada seletor e selecione uma posição para o rótulo.
OBSERVAÇÃO: Se você não informar um rótulo, os usuários que visualizam os resultados não verão um rótulo no seletor.
- 4 Se os resultados deverão ser atualizados logo que um usuário seleciona qualquer nova opção de um seletor de colunas, marque a caixa de seleção Atualizar automaticamente quando uma nova coluna for selecionada. Se você desmarcar essa caixa, os usuários verão o botão Ir ao lado dos seletores de colunas e precisarão clicar em Ir para ver os novos resultados.
- 5 Marque a caixa de seleção Exibir resultados para visualizar a exibição de seletor de colunas.
- 6 Clique em OK para retornar à página Exibições de layout.
- 7 Para mover ou editar a exibição de seletor de colunas (e outras exibições, conforme o necessário) na página, execute este procedimento:
 - Para mover uma exibição para um local diferente da página, arraste a exibição e solte-a no novo local.
 - Para formatar a aparência da exibição de seletor de colunas, clique no botão Formatar exibição correspondente.

Você pode especificar Célula, Borda, Plano de fundo e Opções de formatação adicionais (Comprimento, Altura, Recuo, Preenchimento à direita, Preenchimento superior, Preenchimento inferior).
 - Para editar a exibição de seletor de colunas existente, clique no botão Editar exibição correspondente.
 - Para excluir a exibição de seletor de colunas, clique no botão Excluir exibição correspondente.
- 8 Quando terminar de fazer suas alterações, salve o relatório.

Permitindo que os usuários selecionem uma exibição específica usando a exibição Exibir - Seletor

Use uma exibição Exibir - Seletor para selecionar uma das exibições de resultados salvas. Quando colocada em um relatório, a exibição Exibir - Seletor aparece como uma lista suspensa para que os usuários selecionem a exibição de resultados específica que desejam ver.

Para adicionar ou modificar uma exibição Exibir - Seletor

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - Para adicionar uma nova exibição Exibir - Seletor, clique em Adicionar exibição, selecione Avançado e escolha Exibir - Seletor.
 - Para editar uma exibição Exibir - Seletor existente, clique no botão Editar exibição da exibição Exibir - Seletor.

O espaço de trabalho mostra a exibição Exibir - Seletor.
- 2 (Opcional) Digite uma legenda para a exibição Exibir - Seletor e indique onde a legenda deve aparecer em relação à exibição Exibir - Seletor.
- 3 Escolha as opções de exibição que você deseja incluir na exibição Exibir - Seletor:
 - Selecione as exibições na caixa Exibições disponíveis e mova-as para a caixa Exibições incluídas.
 - Na caixa Exibições incluídas, clique no botão Renomear para renomear a exibição selecionada.

OBSERVAÇÃO: a exibição Nenhum mostra apenas o seletor.
- 4 Marque a caixa de seleção Exibir resultados para visualizar a exibição Exibir - Seletor.
- 5 Clique em OK para voltar à página Exibições de layout.
- 6 Para mover ou editar a exibição Exibir - Seletor (e outras exibições, conforme o necessário) na página, execute este procedimento:
 - Para mover a exibição para um local diferente da página, arraste a exibição e solte-a no novo local.
 - Para formatar a aparência da exibição Exibir - Seletor, clique no botão Formatar exibição para a exibição.

Você pode especificar Célula, Borda, Plano de fundo e Opções de formatação adicionais (Comprimento, Altura, Recuo, Preenchimento à direita, Preenchimento superior, Preenchimento inferior).
 - Para editar a exibição Exibir - Seletor, clique no botão Editar exibição para a exibição.
 - Para excluir a exibição Exibir - Seletor, clique no botão Excluir exibição para a exibição.
- 7 Quando terminar de fazer suas alterações, salve o relatório.

Mostrando resultados em gráficos de funil

Use a exibição de Gráfico de funil para mostrar os resultados como um gráfico tridimensional que representa os valores e níveis alvo e reais, por cor. Normalmente, os gráficos de funil são usados para representar graficamente os dados relacionados aos estágios de um processo, por exemplo, o valor da receita potencial exibido para cada estágio de vendas.

Os gráficos de funil são adequados para exibir a comparação de valores reais e alvo dos dados, quando se sabe que o alvo vai diminuir (ou aumentar) significativamente por estágio, por exemplo, uma fase de vendas. Você pode clicar em uma das áreas coloridas para fazer drill-down e obter informações mais detalhadas.

Nos gráficos de funil, os limites indicam uma porcentagem do valor alvo, e as cores fornecem informações visuais de cada estágio:

- Todos os estágios cujo valor real se encontra abaixo do limite mínimo são indicados em vermelho.
- Todos os estágios cujo valor real se encontra abaixo do limite máximo são indicados em amarelo.
- Todos os estágios cujo valor real é maior que o limite máximo são indicados em verde.

Para adicionar ou modificar uma exibição de Gráfico de funil

1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:

- Para adicionar uma nova exibição de gráfico de funil, clique em Adicionar visualização, selecione Avançado e Gráfico de funil.
- Para editar uma exibição de gráfico de funil existente, clique no botão Editar exibição para a exibição de gráfico de funil.

O espaço de trabalho exibe as opções e configurações da exibição de gráfico de funil.

2 Preencha os campos do espaço de trabalho.

A tabela a seguir descreve os campos.

Campo do espaço de trabalho da exibição de Gráfico de funil	Descrição
Título do gráfico	Especifica o título a ser exibido na parte superior do gráfico.
Estágio	Identifica o estágio a ser representado, na lista suspensa. Esses valores são exibidos no eixo horizontal.
Valor real	Especifica o valor real do estágio, uma coluna selecionada na lista suspensa.
Valor alvo	Especifica o valor alvo do estágio, uma coluna selecionada na lista suspensa.
Valor alvo do estágio final somente	Indica se o valor alvo deve ser exibido para cada estágio ou apenas para o estágio final.
Fator necessário para atingir o alvo	Identifica os fatores necessários para atingir alvos.

Campo do espaço de trabalho da exibição de Gráfico de funil	Descrição
Limite mínimo	Especifica o limite mínimo. Os valores abaixo dessa porcentagem serão exibidos em vermelho. Os valores entre essa porcentagem e o limite máximo serão exibidos em amarelo.
Limite máximo	Especifica o limite máximo. Os valores acima dessa porcentagem serão exibidos em verde.
Tamanho	Especifica o tamanho.
Forçar formato padrão e comprimentos de estágio iguais	Indica se o Oracle CRM On Demand Answers forçará automaticamente um formato padrão e comprimentos de estágio iguais no gráfico.
Interação	Indica o nível de interação permitido no gráfico. As opções são Nenhum, Drill e Navegar.

- 3 Marque a caixa de seleção Exibir resultados para visualizar a exibição de gráfico de funil.
- 4 Clique em OK para voltar à página Exibições de layout.
- 5 Para mover ou editar a exibição de gráfico de funil (e outras exibições, conforme o necessário) na página, faça o seguinte:
 - Para mover a exibição para um local diferente da página, arraste a exibição e solte-a no novo local.
 - Para formatar a aparência da exibição de gráfico de funil, clique no botão Formatar exibição para a exibição.

 Você pode especificar Célula, Borda, Plano de fundo e Opções de formatação adicionais (Comprimento, Altura, Recuo, Preenchimento à direita, Preenchimento superior, Preenchimento inferior).
 - Para editar a exibição de gráfico de funil existente, clique no botão Editar exibição para a exibição.
 - Para excluir a exibição de gráfico de funil, clique no botão Excluir exibição para a exibição.
- 6 Quando terminar de fazer suas alterações, salve o relatório.

Adicionando texto narrativo aos resultados

Use a exibição de narrativa para adicionar um ou mais parágrafos de texto para exibição nos relatórios. O texto narrativo é útil para fornecer informações como contexto, texto explicativo ou descrições extensas. Você pode realizar as seguintes ações na exibição de narrativa:

- Digite uma sentença com espaços reservados para cada coluna nos resultados.
- Especifique como as linhas deverão ser separadas.

- Use os botões de formatação para colocar o texto em negrito, itálico ou sublinhado e inserir quebras de linha.
- Aplique formatação de aparência às fontes usadas na exibição de narrativa ou importe a formatação de fonte de uma exibição salva anteriormente.

Exemplo de cenário de uso da exibição de texto narrativo

Um usuário cria um relatório que retorna o nome da região na segunda coluna, como parte do grupo de resultados. O usuário deseja que a exibição de narrativa seja mostrada no seguinte exemplo, com texto introdutório e cada região listada em uma nova linha:

Este relatório exhibe as vendas por região. As regiões são:

Região leste

Região oeste

A seguinte tabela lista e descreve as entradas da exibição de narrativa do usuário:

Campo	Entrada	Explicação
Prefixar	[b] Este relatório exibe as vendas por região. As regiões são:[/b][br][br]	A entrada prefixa a narrativa com texto. O texto é formatado para ser exibido em negrito e é seguido de duas quebras de linha. O usuário posiciona o cursor na caixa de texto Prefixar e clica no botão de texto em negrito (B) para inserir as etiquetas que iniciam e terminam o texto em negrito. O usuário digita o seguinte texto entre as etiquetas: Este relatório exhibe as vendas por região. As regiões são: Em seguida, o usuário clica duas vezes no botão Quebra de linha.
Narrativa	@2	A entrada inclui os resultados da segunda coluna (nome da região) no texto narrativo. O usuário posiciona o cursor na caixa de texto narrativo e digita os caracteres @2.
Separador de linha	[br]	A entrada inicia cada linha do texto narrativo em uma nova linha. O usuário posiciona o cursor na caixa de texto Separador de linha e clica duas vezes no botão Quebra de linha.
Pós-fixar	[br][b] Final do relatório de vendas por região[/b]	A entrada anexa o texto à narrativa, da mesma forma que Prefixar.

Caracteres reservados na exibição de narrativa

Na exibição de narrativa, os seguintes caracteres são reservados:

- @ (arroba, a menos que seja usado como espaço reservado da coluna na caixa de texto de narrativa)
- [(colchete esquerdo)
-] (colchete direito)
- ' (aspa simples)
- \ (barra invertida)

OBSERVAÇÃO: Para incluir um caractere reservado, preceda-o com uma barra invertida (\) para sair dele. Por exemplo, para incluir uma barra invertida no texto narrativo, digite \\.

Adicionando ou modificando exibições de narrativa

O procedimento a seguir fornece as etapas para criar uma exibição de narrativa.

Nas caixas de texto, Prefixar, Narrativa e Pós-fixar, você pode usar os botões de formatação para o texto ser exibido em negrito, itálico ou sublinhado.

OBSERVAÇÃO: para incluir uma quebra de linha, use o botão Quebra de linha. O pressionamento da tecla Enter não resulta em várias linhas de texto.

Para adicionar ou modificar uma exibição de narrativa

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - Para adicionar uma nova exibição de narrativa, clique em Adicionar visualização, selecione Avançado e Narrativa.
 - Para editar uma exibição de narrativa existente, clique no botão Editar exibição para a exibição.

O espaço de trabalho exibe as opções e configurações da exibição de narrativa.

- 2 Preencha os campos do espaço de trabalho.

A tabela a seguir descreve os campos.

Campo do espaço de trabalho da exibição de narrativa	Comentários
Prefixo	Especifique o cabeçalho da narrativa. Esse texto é exibido no início da narrativa.
Narrativa	Indica o texto narrativo que será exibido para cada linha dos resultados. Use @n para incluir os resultados da coluna designada na narrativa. Por exemplo, @1 insere os resultados da primeira coluna na narrativa e @3 insere os resultados da terceira coluna.

Campo do espaço de trabalho da exibição de narrativa	Comentários
Separador de linha	Especifica uma etiqueta de separador de linha. Para usar um separador diferente do padrão para o formato, insira o separador de linha desejado na caixa de texto Separador de linha.
Pós-fixar	Especifique o rodapé da narrativa. Esse texto é exibido no final da narrativa.

- 3 Para aplicar formatação de aparência à fonte usada na exibição de narrativa, clique no botão Formatar exibição.
- 4 Para importar a formatação de fonte de uma exibição salva anteriormente, clique no botão Importar formatação de outra análise e navegue até a exibição salva.
- 5 Marque a caixa de seleção Exibir resultados para visualizar a exibição de narrativa.
- 6 Clique em OK para voltar à página Exibições de layout.
- 7 Para mover ou editar a exibição de narrativa (e outras exibições, conforme o necessário) na página, faça o seguinte:
 - Para mover a exibição para um local diferente da página, arraste a exibição e solte-a no novo local.
 - Para formatar a aparência da exibição de narrativa, clique no botão Formatar exibição para a exibição.
 Você pode especificar Célula, Borda, Plano de fundo e Opções de formatação adicionais (Comprimento, Altura, Recuo, Preenchimento à direita, Preenchimento superior, Preenchimento inferior).
 - Para editar a exibição de narrativa, clique no botão Editar exibição para a exibição.
 - Para excluir a exibição de narrativa, clique no botão Excluir exibição para a exibição.
- 8 Quando terminar de fazer suas alterações, salve o relatório.

Mostrando resultados nos letreiros digitais de rolagem

Um letreiro digital exibe os resultados de um relatório como um letreiro (movendo resultados na rolagem da página). Você pode personalizar o tamanho da área de rolagem, a velocidade e a direção da rolagem dos resultados e outras configurações de exibição.

OBSERVAÇÃO: Se o navegador da Web não aceitar texto móvel, os resultados serão exibidos, mas não rolarão na página.

Para adicionar ou modificar uma exibição de letreiro digital

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:

- Para adicionar uma nova exibição de letreiro digital, clique em Adicionar exibição, selecione Avançado e Letreiro digital.

- Para editar uma exibição de letreiro digital existente, clique no botão Editar exibição correspondente.

O espaço de trabalho mostra as opções e as configurações da exibição de letreiro digital.

2 Para gerar configurações padrão para a maioria dos campos mais usados, clique no botão Definir padrões.

CUIDADO: Se você clicar no botão Definir padrões depois de informar valores em outros campos, os valores informados serão apagados.

3 Para limpar todos os campos, clique no botão Limpar campos.

OBSERVAÇÃO: Depois de limpar todos os campos, você pode clicar no botão Definir padrão para restaurar as configurações padrão para a maioria dos campos mais usados.

4 Preencha os campos do espaço de trabalho.

A tabela a seguir descreve os campos.

Campo do espaço de trabalho da exibição de letreiro digital	Descrição
Comportamento	<p>Especifica como os resultados se movem no letreiro digital:</p> <p>Rolagem. Os resultados começam ocultos, rolam pela página e para fora dela antes de repetir.</p> <p>Slide. Os resultados começam ocultos, rolam pela página e param antes de tocar o outro lado.</p> <p>Alternativo. Os resultados avançam para trás e para frente dentro do letreiro.</p>
Direção	Especifica a direção do movimento dos resultados no letreiro digital (Esquerdo, Direito, Para baixo ou Para cima).
Largura	<p>Especifica o tamanho do letreiro digital, em pixels ou como porcentagem da largura da página.</p> <p>Por exemplo, o valor 200 indica uma largura de 200 pixels e o valor 25% indica a largura de um quarto da página.</p>
Altura	<p>Especifica a altura do letreiro digital, em pixels, ou como porcentagem da altura da página.</p> <p>Por exemplo, o valor 200 indica uma altura de 200 pixels e o valor 25% indica a altura de um quarto da página.</p>

Campo do espaço de trabalho da exibição de letreiro digital	Descrição
Texto inicial	<p>Especifica qualquer texto ou gráfico opcional para ser exibido no início de cada redesenho dos resultados. Você pode usar HTML para formatar o texto.</p> <p>Se você incluir uma imagem, deverá saber onde ela está localizada. Se a imagem for apenas o seu uso, o seguinte local é um exemplo:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Se a imagem será usada em um ambiente compartilhado ou site da Web, ela deverá estar em uma unidade de rede acessível a todos os usuários. Para uma imagem compartilhada, especifique o nome UNC, por exemplo:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>
Formato de linha	<p>Especifica o HTML a ser usado na formatação das linhas nos resultados.</p> <p>Para incluir os resultados de uma coluna designada, use @n. Por exemplo, @1 insere os resultados da primeira coluna e @3 insere os resultados da terceira coluna.</p>
Separador de linha	Especifica o caractere que separa uma linha da outra.
Separador de coluna	Especifica o caractere que separa uma coluna da outra. Ele é usado quando o formato da linha está em branco, o que resulta na exibição de todas as colunas.
Texto final	<p>Especifica qualquer texto ou gráfico opcional para ser exibido no fim de cada redesenho dos resultados. Você pode usar HTML para formatar o texto.</p> <p>Se você incluir uma imagem, deverá saber onde ela está localizada. Se a imagem for apenas o seu uso, o seguinte local é um exemplo:</p> <p>c:\mycomputer\temp\report.gif</p> <p>Se a imagem será usada em um ambiente compartilhado ou site da Web, ela deverá estar em uma unidade de rede acessível a todos os usuários. Para uma imagem compartilhada, especifique o nome UNC, por exemplo:</p> <p>\\ALLUSERS\graphics\report.gif</p>

OBSERVAÇÃO: vários desses campos são preenchidos previamente com HTML que fornece formatação inicial. Tenha cuidado ao editar este texto, para que o HTML original continue válido. Se você remover o HTML de um dos campos, deverá removê-lo dos outros também, caso contrário, o letreiro digital não funcionará corretamente.

5 Para especificar opções adicionais, siga o seguinte procedimento:

a Clique no botão Avançado.

É exibida a caixa de diálogo Opções avançadas do letreiro digital.

b Selecione as opções avançadas desejadas e clique em OK.

A tabela a seguir descreve as opções avançadas.

Opções avançadas do espaço de trabalho da exibição do letreiro digital	Descrição
Nº de loops	Especifica o número de vezes que os resultados farão a rolagem. O padrão é um número infinito de vezes. Você deve especificar um número inteiro.
Valor da rolagem	Define o número de pixels entre redesenhos sucessivos dos resultados. Quanto maiores forem os valores, mais rápidos e menos suaves será a rolagem.
Atraso de rolagem	Especifica o número de milissegundos entre redesenhos sucessivos dos resultados. Quanto maiores forem os valores, mais lenta será a rolagem.
Cor do plano de fundo	Especifica a cor usada no plano de fundo. Dependendo do que for aceito pelo navegador, será possível informar um nome de cor, como amarelo ou azul, ou usar o formato hexadecimal de 6 dígitos, como #AFEEEE para turquesa pálido. (Você pode omitir o caractere de cerquilha no formato hexadecimal.)
Atributos adicionais do letreiro	Especifica outras opções do letreiro que o seu navegador possa aceitar, como ALIGN="top middle bottom" para alinhar o letreiro digital na parte superior, do meio ou inferior do texto ao redor. Você pode também adicionar HTML para personalizar ainda mais a aparência do letreiro digital.

6 Marque a caixa de seleção Exibir resultados para visualizar a exibição de letreiro digital.

7 Clique em OK para voltar à página Exibições de layout.

8 Para mover ou editar a exibição de letreiro digital (e outras exibições, conforme o necessário) na página, execute este procedimento:

- Para mover a exibição para um local diferente da página, arraste a exibição e solte-a no novo local.
- Para formatar a aparência da exibição de letreiro digital, clique no botão Formatar exibição correspondente.

Você pode especificar Célula, Borda, Plano de fundo e Opções de formatação adicionais (Comprimento, Altura, Recuo, Preenchimento à direita, Preenchimento superior, Preenchimento inferior).

- Para editar a exibição de letreiro digital, clique no botão Editar exibição correspondente.
 - Para excluir a exibição de letreiro digital, clique no botão Excluir exibição correspondente.
- 9 Quando terminar de fazer suas alterações, salve o relatório.

Alertando os usuários para a inexistência de dados

Use a exibição Sem resultados para especificar o texto explicativo a ser exibido caso o relatório não retorne resultados. O texto informa aos usuários que não havia dados.

Para adicionar ou modificar uma exibição Sem resultados

- 1 Em Oracle CRM On Demand Answers, na página Criar layout, realize uma das seguintes ações:
 - Para adicionar uma nova exibição Sem resultados, clique em Adicionar visualização, selecione Avançado e Sem resultados.
 - Para editar uma exibição Sem resultados existente, clique no botão Editar exibição para a exibição. O espaço de trabalho mostra a exibição Sem resultados.
- 2 Insira o texto explicativo nas caixas Cabeçalho e Texto.
- 3 Marque a caixa de seleção Exibir resultados para visualizar a exibição Sem resultados.
- 4 Clique em OK para voltar à página Exibições de layout.
- 5 Para mover ou editar a exibição Sem resultados (e outras exibições, conforme o necessário) na página, faça o seguinte:
 - Para mover a exibição para um local diferente da página, arraste a exibição e solte-a no novo local.
 - Para formatar a aparência da exibição Sem resultados, clique no botão Formatar exibição para a exibição.

Você pode especificar Célula, Borda, Plano de fundo e Opções de formatação adicionais (Comprimento, Altura, Recuo, Preenchimento à direita, Preenchimento superior, Preenchimento inferior).
 - Para editar a exibição Sem resultados, clique no botão Editar exibição para a exibição.
 - Para excluir a exibição Sem resultados, clique no botão Excluir exibição para a exibição.
- 6 Quando terminar de fazer suas alterações, salve o relatório.

Etapa 3: Definir prompts (opcional)

Para permitir que os usuários do Oracle CRM On Demand Answers especifiquem um valor de filtro ao executarem um relatório, defina um prompt de tempo de execução para o relatório. Os prompts de tempo de

Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20 **1057**

execução são úteis porque pode ser necessário filtrar os relatórios de forma diferente, baseado nos diferentes usuários ou nas datas em que os relatórios são executados.

Um prompt de tempo de execução é diferente de um filtro pré-criado porque um filtro é configurado quando o relatório é definido e não pode ser alterado sem a revisão do próprio relatório. Por exemplo, se você definir um prompt em Tipo de conta do relatório, seus funcionários serão solicitados a selecionar o valor do Tipo de conta que verão ao executarem o relatório. Se definir o filtro pré-criado como um Tipo de conta específico, por exemplo, Concorrente, o filtro será embutido em código e não poderá ser alterado pelo usuário no tempo de execução.

Você pode criar prompts na página Definir prompts do Oracle CRM On Demand Answers. Para acessar a página Definir prompts, crie uma nova análise, conforme descrito em [Conceitos básicos de respostas \(relatórios personalizados\)](#) (na página 822) ou abra uma análise existente no Oracle CRM On Demand Answers.

Você pode criar dois tipos de prompts:

- **Prompt de filtro de coluna**

Um prompt de filtro de coluna fornece filtragem geral de uma coluna de um relatório. Esse prompt pode apresentar todas as opções de uma coluna ou pode apresentar opções restritas. Por exemplo, se um relatório contém um filtro Região=Leste, as opções de restrição da coluna Cidade restringem as seleções para cidades da região leste apenas. Isso elimina a seleção de um filtro mutuamente exclusivo que poderia resultar na inexistência de dados.

- **Prompt de imagem**

Um prompt de imagem fornece uma imagem na qual os usuários podem clicar para selecionar critérios de um relatório. Por exemplo, em uma organização de vendas, os usuários podem clicar em seus territórios a partir de uma imagem de um mapa para ver as informações sobre vendas, ou clicar na imagem de um produto para ver as informações sobre vendas desse produto. Os usuários que sabem como usar a etiqueta HTML <map> podem criar uma definição de mapa de imagem.

OBSERVAÇÃO: No Oracle CRM On Demand Answers, não é possível ver os prompts nas páginas Definir critérios, Criar layout, Definir prompts e Revisar. Os prompts são exibidos quando você visualiza a análise e quando os usuários executam a análise.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Adicionando prompts de filtro de coluna](#) (na página 1058)
- [Adicionando prompts de imagem](#) (na página 1060)

Adicionando prompts de filtro de coluna

Um prompt de filtro de coluna permite que os usuários selecionem valores para filtrar uma coluna de um relatório. Você pode definir o intervalo de possíveis valores de filtro e como o usuário selecionará os valores de filtro do relatório.

Você define prompts de filtro de coluna na página Definir prompts do Oracle CRM On Demand Answers. Quando há vários prompts de filtro de coluna criados para um relatório, eles são apresentados ao usuário um de cada vez, na ordem em que estão listados, de cima para baixo.

Para adicionar ou modificar um prompt de filtro de coluna

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir prompts, clique em Criar prompt e selecione Prompt de filtro de coluna.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades do prompt, digite uma legenda para o prompt de filtro de coluna na caixa Legenda.
A legenda aparecerá quando um usuário executar o relatório.
- 3 Insira uma descrição na caixa Descrição (opcional).
- 4 Na lista suspensa Filtrar coluna, selecione a coluna do relatório que deseja filtrar e, na lista suspensa de Operador, selecione o operador que será usado.
Se desejar que o usuário selecione o operador, selecione o operador *Solicitar ao usuário.
- 5 Especifique como o usuário deverá selecionar valores, clicando na opção apropriada.
Os usuários podem selecionar valores em uma lista suspensa ou percorrer as opções e inseri-las em uma caixa de texto.

OBSERVAÇÃO: são permitidos, no máximo, 1.000 valores, se selecionados em uma lista suspensa.

- 6 Para permitir que o usuário selecione apenas um valor para o prompt de filtro de coluna, marque a caixa de seleção Valor único.
- 7 Em Que valores devem ser exibidos para o item do usuário, selecione uma destas opções:
 - Para não exibir nenhum valor, clique em Nenhum.
O usuário precisará informar um valor.
 - Para exibir todos os valores possíveis, clique em Todos os valores.
 - Para mostrar um subconjunto de valores, clique em Valores limitados por filtro ou Resultados SQL.

Valores limitados por filtro. A limitação de valores é útil quando são solicitadas várias colunas ou quando os resultados já contêm um filtro. Isso impede que um usuário escolha valores que resultem na inexistência de dados. Por exemplo, suponhamos que um relatório contenha uma coluna de país e uma de cidade, e já contenha o filtro País=França. Com a seleção de valores limitados para o filtro da coluna de cidade, as opções são restritas a cidades da França apenas, o que impossibilita a escolha de filtros mutuamente exclusivos, como País=Itália e Cidade=Paris. A limitação de valores pode exigir mais tempo para processar o prompt em comparação com as outras duas opções.

Resultados SQL. Para limitar os valores aos resultados com uma instrução SQL, clique na opção Resultados SQL e digite a instrução SQL na caixa de texto. Quando se usa um prompt de Resultados SQL, aplicam-se as seguintes condições:

- Você não pode encadear prompts de Resultados SQL. Por exemplo, se você tiver dois prompts de Resultados SQL, os valores filtrados de um prompt não afetarão o outro prompt.
- Se o primeiro prompt for de Resultados SQL e o segundo for um prompt normal, o resultado do segundo será limitado aos resultados do primeiro, isso se o segundo prompt tiver a opção Valores limitados por filtro selecionada. Se o primeiro prompt for normal e o segundo for um prompt de Resultados SQL, os dois prompts não poderão ser encadeados.

- Prompts sem Resultados SQL podem ser sempre encadeados, independentemente da ordem dos prompts.
- O número máximo de valores disponíveis para a lista suspensa do prompt é 1.000. Se o resultado SQL retornar mais de 1.000 registros, apenas esses 1.000 iniciais serão exibidos.

8 Selecione as opções na área de Outras opções:

- Para permitir que o usuário restrinja as opções de filtro, marque a caixa de seleção Permitir que o usuário restrinja opções. Se essa caixa for marcada, os usuários visualizarão uma lista de opções, na qual poderão usar condições (por exemplo, começa com, termina com e contém) para restringir as opções.

As opções restritas ajudam o usuário a localizar os valores que serão usados como filtro. Por exemplo, se um filtro contiver todas as cidades da França, o usuário poderá restringir as opções de filtro a cidades que começam com P.

- Para permitir que um usuário ignore esse filtro de coluna, marque a caixa de seleção Permitir que o usuário ignore o prompt.

Isso faz com que a opção Ignorar prompt seja exibida. O usuário pode clicar nessa opção para deixar de fazer uma seleção para esse filtro.

9 Quando terminar, clique em OK.

O prompt de filtro de coluna é exibido na página Definir prompts.

10 Para visualizar o prompt de filtro de coluna, clique no botão Visualizar análise.

Para modificar as propriedades de um prompt de filtro de coluna

- 1 Clique no botão Propriedades do prompt.
- 2 Na caixa de diálogo Propriedades do prompt, faça as alterações e clique em OK.

Para mover um prompt de filtro de coluna para cima ou para baixo na ordem de execução

- Clique nas setas para cima e para baixo até que os prompts estejam na ordem desejada.
- As setas para cima e para baixo só são exibidas quando há mais de um prompt para análise.

Para excluir um prompt de filtro de coluna

- Clique no botão Excluir do prompt.

Adicionando prompts de imagem

Um prompt de imagem fornece uma imagem na qual os usuários clicam para selecionar critérios de relatório. Por exemplo, em uma imagem que mostra produtos, os usuários podem clicar em um produto. O produto

selecionado é usado para filtrar o relatório subjacente. Para criar um prompt de imagem, você precisa saber como usar a etiqueta HTML <map> para criar uma definição de mapa de imagem.

Os prompts de imagem são definidos na página Definir prompts do Oracle CRM On Demand Answers. Quando você tiver criado vários prompts de imagem para um relatório, eles serão executados na ordem em que estiverem listados, ou seja, de cima para baixo.

Para adicionar ou modificar um prompt de imagem

- 1** No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir prompts, clique em Criar prompt e selecione Prompt de imagem.
- 2** Na caixa de diálogo Propriedades do prompt de mapa de imagem, digite uma legenda para o prompt de imagem na caixa Legenda.

A legenda aparecerá quando um usuário executar o relatório. Você pode incluir etiquetas de marcação HTML na legenda, como , <center>, e <table>.

- 3** Insira uma descrição na caixa Descrição (opcional).
- 4** Informe o local e o nome da imagem na caixa URL da imagem.

Se o prompt de imagem for apenas para o seu uso, especifique um local que somente você pode acessar, por exemplo c:\mycomputer\temp\map.gif. Para um prompt de imagem que ficará disponível para outros usuários, especifique o nome UNC (Convenção de nomenclatura universal), por exemplo, \\ALLUSERS\graphics\map.gif, ou um site acessível a todos os seus usuários, como http://minhaempresa.com/imagemap.gif.

- 5** Insira as etiquetas HTML <map> e os dados apropriados na caixa HTML.

É necessária uma instrução HTML <map> com elementos <area>. Cada elemento <area> deve especificar os atributos shape= e coords=. O atributo alt=, se for especificado, será mapeado para o título de Área. Por exemplo:

```
<map>
```

```
    <area alt="Top-left" shape="rect" coords="0,0,50,50">
```

```
    <area alt="Top-right" shape="rect" coords="50,0,100,50">
```

```
    <area alt="Bottom" shape="rect" coords="0,50,100,100">
```

```
</map>
```

- 6** Para extrair as informações do mapa de imagem do HTML, clique no link Extrair mapa de imagem do HTML.

É aberta a caixa de diálogo Propriedades do prompt de mapa de imagem para exibir os títulos, os formatos e as coordenadas informados na caixa HTML.

- Você pode alterar os valores no título de área, se desejar. Esse texto é exibido quando o usuário move o ponteiro sobre a área da imagem.
- Para cada área, na caixa Coluna, informe o nome da coluna que será passado quando o usuário clicar nela, e o valor que será usado.

OBSERVAÇÃO: A coluna precisa ter um nome totalmente qualificado, no formato *Tabela.Nome da coluna*.

- Use aspas duplas nos nomes de coluna que contêm espaços, por exemplo:
 - Account."Account Country"
 - "Units shipped"

7 Quando terminar, clique em OK.

O prompt de imagem é exibido na página Definir prompts.

8 Para visualizar o prompt de imagem, clique no botão Visualizar análise.

Quando você clica em uma área da imagem, o filtro subjacente criado para essa área é exibido. Clique no link Atualizar para ver os resultados. Você pode alterar os critérios de filtro e clicar novamente no link Atualizar para ver a alteração refletida nos resultados.

Para modificar as propriedades de um prompt de imagem

1 Clique no botão Propriedades do prompt.

2 Na caixa de diálogo Propriedades do prompt de mapa de imagem, faça as alterações e clique em OK.

OBSERVAÇÃO: No Oracle CRM On Demand Answers, não é possível ver os prompts nas páginas Definir critérios, Criar layout, Definir prompts e Revisar. Os prompts são exibidos quando você visualiza a análise e quando os usuários executam a análise.

Etapa 4: Revisar relatórios

Quando terminar de criar ou modificar um relatório, você pode revisá-lo na página Revisar do Oracle CRM On Demand Answers.

Para revisar um relatório

- No Oracle CRM On Demand Answers, clique na Etapa 4 - Revisar.

Quando concluir a revisão dos critérios, da apresentação e assim por diante, você pode clicar no botão Visualizar análise para visualizar a versão final do relatório em uma janela separada.

OBSERVAÇÃO: Você deve clicar em Visualizar análise para visualizar qualquer prompt que tenha definido no relatório.

Na página Revisar, também é possível imprimir ou fazer o download do relatório.

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Tornando públicos os relatórios personalizados](#) (na página 1063)

1062 Ajuda online do Oracle CRM On Demand Versão 20

- [Finalizando a análise](#) (na página 1063)

Tornando públicos os relatórios personalizados

Antes de disponibilizar um relatório para todos os funcionários, verifique seu conteúdo e formato executando um teste e obtendo aprovação da pessoa que solicitou o relatório. O revisor deverá verificar o seguinte:

- O relatório inclui todas as colunas necessárias.
- As colunas estão classificadas corretamente.
- Os filtros estão limitando os dados corretamente.
- Os gráficos apresentam os dados de forma útil.

Você pode liberar os relatórios criados para que todos os funcionários da empresa possam usá-los. Esses relatórios são exibidos na seção Análises personalizadas compartilhadas da Página inicial de relatórios.

Observação: A Página inicial de relatórios tem um limite de 100 relatórios personalizados.

Para tornar público o relatório

- 1 No Oracle CRM On Demand, clique na guia Relatórios.
- 2 Na Página inicial de relatórios, na seção Relatórios e análises personalizados, clique em Gerir análises para abrir o Oracle CRM On Demand Answers.
- 3 No Oracle CRM On Demand Answers, abra o relatório.
- 4 Clique em Salvar.
- 5 Selecione a pasta na qual deseja salvar o relatório.
- 6 Clique em OK para salvar o relatório.

Tornar um relatório público libera o relatório para que outros funcionários da empresa, com visibilidade à pasta que contém esse relatório, possam acessá-lo. O seu relatório particular continua salvo em Minhas pastas, caso queira executá-lo ou revisá-lo em uma análise dinâmica mais tarde.

Finalizando a análise

Ao terminar de definir os critérios, a apresentação e os prompts opcionais para a sua análise no Oracle CRM On Demand Answers, salve suas alterações.

Para finalizar sua análise e salvá-la

- 1 No Oracle CRM On Demand Answers, na página Definir critérios, Criar layout, Definir prompts ou Revisar, clique no botão Finalizar.

- 2 Selecione a pasta na qual deseja salvar o relatório.

DICA: Primeiro, salve o relatório como particular, usando Minhas pastas. Depois de verificar a configuração, poderá salvá-lo em Pastas compartilhadas públicas para que outros usuários usem e, exclua-o de Minhas pastas. Os relatórios salvos em Pastas compartilhadas são acessados pelo link Análises personalizadas compartilhadas, na seção Relatórios e análises personalizados da Página inicial de relatórios, e ficam visíveis para todos os funcionários que tiverem acesso à pasta quando você salvou o relatório.

- 3 Informe o nome do relatório.

DICA: Use uma convenção de nomenclatura consistente que todos os usuários reconheçam. Além disso, evite usar espaços em branco extras ou símbolos, como apóstrofes, ao nomear os relatórios.

- 4 Insira uma breve descrição do relatório, de 2.000 caracteres no máximo. As informações especificadas para o nome e descrição são exibidas na Página inicial de relatórios dos funcionários, exatamente como você as inseriu.

DICA: use a descrição para que os usuários saibam se o relatório contém dados históricos ou em tempo real.

- 5 Clique em OK.

O relatório é salvo, a janela Criar e exibir análise é fechada, e a janela Conceitos básicos de respostas é exibida. O relatório personalizado é armazenado na pasta que você especificou. Acesse-o mais tarde no Oracle CRM On Demand Answers clicando no botão Abrir análise.

Usando funções em análises

As funções SQL executam vários cálculos nos valores de coluna. Esta seção explica a sintaxe das funções aceitas pelo Oracle CRM On Demand Answers. Além disso, explica como expressar literais. Existem funções de agregação, string, matemática, calendário, data/hora, conversão e do sistema.

Você pode usar funções em qualquer parte do Oracle CRM On Demand Answers que permita fórmulas ou expressões SQL. Por exemplo:

- **Fórmulas de coluna.** Para obter mais informações, consulte [Definindo fórmulas de coluna](#) (na página 999).
- **Fórmulas de filtro.** Para obter mais informações, consulte [Adicionando filtros a colunas](#) (na página 979).
- **Bins.** Para obter mais informações, consulte [Adicionando filtros a colunas](#) (na página 979).

Nomes de fórmula

Quando você faz referência a uma coluna em uma função, deve usar seu nome de fórmula interno. Todas as colunas têm dois nomes diferentes:

- O *nome de exibição* da coluna é o nome exibido na seção Área do assunto ativo, à esquerda da página, sob um nome de pasta específico. Esses nomes são usados como rótulos padrão dos cabeçalhos de coluna. Os nomes mudam de acordo com a definição de idioma do usuário, assim como qualquer alteração de nome de campo feita pelo administrador do Oracle CRM On Demand da empresa.

- O *nome da fórmula* é um nome interno fixo de cada coluna. Esses nomes estão sempre em inglês. Os nomes de fórmula contêm duas partes separadas por um ponto. A primeira parte corresponde ao nome da pasta e a segunda corresponde à coluna. Se houver algum espaço no nome da pasta ou no nome da coluna, essa parte deverá ficar entre aspas duplas. A parte de nome da pasta do nome da fórmula geralmente é igual ao nome da pasta exibido, mas nem sempre.

A tabela a seguir fornece exemplos de nomes de fórmula que correspondem aos nomes de pasta e de exibição de uma coluna.

Nome da pasta	Nome de exibição	Nome da fórmula
Conta	Nº de telefone principal	Account."Phone Number"
Conta	Receitas anuais	Account."Annual Revenue"
Data de criação	Trimestre/Ano fiscal	"Date Created"."Fiscal Quarter/Yr"
Propriedade do usuário	ID do usuário	Employee."Employee ID"

Localizando o nome da fórmula

Para determinar o nome da fórmula de uma coluna, primeiramente adicione a coluna a um relatório. Clique em Editar fórmula [fx] e, em seguida, na guia Fórmula da coluna da caixa de diálogo resultante. O nome da fórmula dessa coluna pode ser encontrada na caixa de texto Fórmula da coluna.

DICA: com o cursor na caixa de diálogo Fórmula da coluna, clique em uma coluna na barra de Ação para inserir o nome da fórmula da coluna diretamente na caixa de texto, no local do cursor (mas a coluna não é adicionada à lista de colunas do relatório). Esse atalho funciona somente para a caixa de diálogo Fórmula da coluna, não para outras caixas de diálogo em que o SQL pode ser inserido.

Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:

- [Expressando literais](#) (na página 1065)
- [Funções de agregação](#) (na página 1067)
- [Funções de string](#) (na página 1077)
- [Funções matemáticas](#) (na página 1085)
- [Funções de data/hora de calendário](#) (na página 1092)
- [Funções de conversão](#) (na página 1100)
- [Funções do sistema](#) (na página 1101)

Expressando literais

Um literal é um valor não nulo correspondente a um determinado tipo de dados. Os literais normalmente são valores de constante; ou seja, são valores que são usados literalmente, *como estão*, sem alterá-los. Um valor de literal precisa estar de acordo com o tipo de dados que ele representa.

Esta seção descreve como expressar cada tipo de literal no Oracle CRM On Demand Answers.

Literais de caractere

Um literal de caractere contém caracteres como letras, números e símbolos. Para expressar um literal de caractere, coloque a string de caracteres entre aspas simples ('). O comprimento do literal é determinado pelo número de caracteres que estão entre aspas simples.

Literais de data/hora

O padrão SQL 92 define três tipos de literais de data/hora nos seguintes formatos:

DATE 'aaaa-MM-dd'

TIME 'hh:MM:ss'

TIMESTAMP 'aaaa-MM-dd hh:mm:ss'

Esses formatos são fixos. Para expressar um literal de data/hora, use as palavras-chave DATE, TIME ou TIMESTAMP, seguidos de uma string de data/hora entre aspas simples. Dois dígitos são necessários para todos os componentes que não de ano, mesmo que o valor seja um único dígito.

Exemplo:

```
CASE
    WHEN Opportunity."Close Date" >= TIMESTAMP '2006-01-01 00:00:00' THEN '2006'
    ELSE 'Pre-2006'
END
```

Literais numéricos

Um literal numérico representa um valor de um tipo de dados numéricos. Para expressar um literal numérico, basta incluir o número.

Não coloque literais numéricos entre aspas simples, pois isso expressará o literal como um literal de caractere.

Um número pode ser precedido de um sinal de mais (+) ou de menos (-) para indicar um número positivo ou negativo, respectivamente. Os números podem conter um ponto decimal e números decimais.

Para expressar números de ponto de flutuação como constantes de literal, informe um número seguido da letra *E* (maiúscula ou minúscula) e seguido do sinal de mais (+) ou de menos (-) para indicar um expoente positivo ou negativo. Nenhum espaço é permitido entre os números inteiros; a letra *E* e o sinal do expoente.

Exemplos:

```
52
2.98
-326
12.5E6
```

Funções de agregação

As funções de agregação executam trabalho em vários valores para criar resultados resumidos. Elas não podem ser usadas para formar uma agregação aninhada nas expressões das colunas que têm uma regra de agregação padrão predefinida por Oracle CRM On Demand Answers.

Avg

Calcula o valor médio (média) de uma expressão de um grupo de resultados. Precisa usar uma expressão numérica como seu argumento.

Sintaxe:

AVG (expressão_n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

AvgDistinct

Calcula a média de todos os valores distintos de uma expressão. Precisa usar uma expressão numérica como seu argumento.

Sintaxe:

AVG (DISTINCT expressão_n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

BottomN

Classifica os menores n valores do argumento da expressão de 1 a n, sendo que 1 corresponde ao valor numérico mais baixo. A função BOTTOMN opera nos valores retornados no grupo de resultados.

Sintaxe:

BOTTOMN (expressão_n, n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo. Representa o número inferior de classificações exibidas no grupo de resultados; 1 é a classificação mais baixa.

OBSERVAÇÃO: Uma consulta pode conter apenas uma expressão BOTTOMN.

Contagem

Calcula o número de linhas que têm um valor não nulo para a expressão. Normalmente, a expressão é um nome de coluna, caso em que é retornado o número de linhas com valores não nulos dessa coluna.

Sintaxe:

```
COUNT (expressão)
```

em que:

expressão Qualquer expressão.

CountDistinct

Adiciona processamento distinto à função COUNT.

Sintaxe:

```
COUNT (DISTINCT expressão)
```

em que:

expressão Qualquer expressão.

Count (*) (CountStar)

Conta o número de linhas.

Sintaxe:

```
COUNT(*)
```

Por exemplo, se uma tabela chamada Fatos contivesse 200.000.000 linhas, a seguinte consulta retornaria os seguintes resultados:

```
SELECT COUNT(*) FROM Facts
```

```
COUNT(*)
```

```
200000000
```

Mavg

Calcula uma média de movimento das últimas n linhas de dados, inclusive da linha atual.

A média da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha; a média da segunda linha é calculada usando a média das duas primeiras linhas de dados; a média da terceira linha é calculada usando a média das três primeiras linhas de dados e assim por diante. Quando a enésima linha for atingida, a média será calculada com base nas últimas n linhas de dados.

Sintaxe:

```
MAVG (numExpr, integer)
```

em que:

numExpr Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

integer Qualquer número inteiro positivo. Representa a média das últimas n linhas de dados.

Max

Calcula o valor máximo (maior valor numérico) das linhas que satisfazem o argumento de expressão numérica.

Sintaxe:

```
MAX (expressão)
```

em que:

expressão Qualquer expressão.

Median

Calcula o valor mediano das linhas que satisfazem o argumento de expressão numérica. Quando há um número igual de linhas, o mediano é a média das duas linhas do meio. Esta função sempre retorna um dobro.

Sintaxe:

```
MEDIAN (expressão_n)
```

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Min

Calcula o valor mínimo (menor valor numérico) das linhas que satisfazem o argumento de expressão numérica.

Sintaxe:

MIN (expressão)

em que:

expressão Qualquer expressão.

NTile

A função NTILE determina a classificação de um valor em termos de intervalo especificado pelo usuário. Ela retorna inteiros que representam qualquer intervalo de classificações. Em outras palavras, o conjunto de dados classificado resultante é dividido em vários blocos, sendo que há aproximadamente um número igual de valores em cada bloco.

Sintaxe:

NTILE (expressão_n, n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

n Um número inteiro positivo e não nulo que representa o número de blocos.

Se o argumento *expressão_n* não é NULO, a função retorna um número inteiro que representa uma classificação no intervalo relatado.

NTile com *n*=100 retorna o que é geralmente chamado de *percentil* (com números que variam de 1 a 100, sendo que 100 representa o máximo da classificação). Esse valor é diferente dos resultados da função de percentil do Oracle BI Server, que atende o que chamamos de *classificação de percentil* no SQL 92 e retorna valores de 0 a 1.

Percentile

Calcula uma classificação de percentil de cada valor de satisfaz o argumento de expressão numérica. Os intervalos de classificação de percentil são de 0 (primeiro percentil) a 1 (100º percentil), inclusive.

A função PERCENTILE calcula o percentil com base nos valores do grupo de resultados da consulta.

Sintaxe:

PERCENTILE (expressão_n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Rank

Calcula a classificação de cada valor de satisfaz o argumento de expressão numérica. O número mais alto é atribuído a uma classificação 1, e cada classificação sucessiva é atribuída ao próximo número inteiro consecutivo (2, 3, 4,...). Se alguns valores forem iguais, será atribuído a eles a mesma classificação (por exemplo, 1, 1, 1, 4, 5, 5, 7...).

A função RANK calcula a classificação com base nos valores do grupo de resultados da consulta.

Sintaxe:

`RANK (expressão_n)`

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

StdDev

A função STDDEV retorna o desvio padrão de um conjunto de valores. O tipo de retorno é sempre um dobro.

Sintaxe:

`STDDEV([ALL | DISTINCT] expressão_n)`

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

- Se for especificado ALL, o desvio padrão será calculado para todos os dados do conjunto.
- Se for especificado DISTINCT, todas as duplicações serão ignoradas no cálculo.
- Se nada for especificado (padrão), todos os dados serão considerados.

Existem duas outras funções relacionadas ao STDDEV:

`STDDEV_POP([ALL | DISTINCT] expressão_n)`

`STDDEV_SAMP([ALL | DISTINCT] expressão_n)`

STDDEV e STDDEV_SAMP são sinônimos.

StdDev_Pop

Retorna o desvio padrão para um conjunto de valores usando a fórmula computacional de variação de preenchimento e desvio padrão.

Sintaxe:

`StdDev_Pop([ALL | DISTINCT] numExpr)`

em que:

numExpr Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

- Se for especificado ALL, o desvio padrão será calculado para todos os dados do conjunto.
- Se for especificado DISTINCT, todas as duplicações serão ignoradas no cálculo.

Sum

Calcula a soma obtida pela adição de todos os valores que satisfazem o argumento de expressão numérica.

Sintaxe:

SUM (expressão_n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

SumDistinct

Calcula a soma obtida pela adição de todos os valores distintos que satisfazem o argumento de expressão numérica.

Sintaxe:

SUM(DISTINCT expressão_n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

TopN

Classifica os n valores mais altos do argumento da expressão de 1 a n, sendo que 1 corresponde ao maior valor numérico.

A função TOPN opera nos valores retornados no grupo de resultados.

Sintaxe:

TOPN (expressão_n, n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo. Representa o número superior de classificações exibidas no grupo de resultados; 1 é a classificação mais alta.

Uma consulta pode conter apenas uma expressão TOPN.

Funções de agregação contínua

As funções de agregação contínua são semelhantes às agregações funcionais por usarem um conjunto de registros como entrada, mas em vez de enviarem a única agregação do conjunto inteiro de registros, enviam a agregação baseada em registros encontrados até o momento.

Esta seção descreve as funções de agregação contínua aceitas pelo Oracle BI Server.

MAVG

Calcula uma média de movimento das últimas *n* linhas de dados no grupo de resultados, inclusive da linha atual.

Sintaxe:

MAVG (expressão_*n*, *n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo. Representa a média das últimas *n* linhas de dados.

A média da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha; a média da segunda linha é calculada usando a média das duas primeiras linhas de dados; a média da terceira linha é calculada usando a média das três primeiras linhas de dados e assim por diante, até atingir a *n*ésima, quando a média será calculada com base nas últimas *n* linhas de dados.

MSUM

Esta função calcula uma soma de movimento das últimas *n* linhas de dados, inclusive da linha atual.

A soma da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha; a soma da segunda linha é calculada usando a soma das duas primeiras linhas de dados; a soma da terceira linha é calculada usando a soma das três primeiras linhas de dados e assim por diante. Quando a *n*ésima linha for atingida, a soma será calculada com base nas últimas *n* linhas de dados.

Sintaxe:

MSUM (expressão_*n*, *n*)

Em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo. Representa a soma das últimas *n* linhas de dados.

Exemplo:

O exemplo a seguir mostra um relatório que usa a função MSUM.

MÊS	RECEITA	3_MO_SUM
JAN	100.00	100.00
FEV	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
ABR	100.00	400.00
MAI	300.00	500.00
JUN	400.00	800.00
JUL	500.00	1200.00
AGO	500.00	1400.00
SET	500.00	1500.00
OUT	300.00	1300.00
NOV	200.00	1000.00
DEZ	100.00	600.00

RSUM

Esta função calcula uma soma parcial com base nos registros encontrados até o momento. A soma da primeira linha é igual à expressão numérica da primeira linha. A soma da segunda linha é calculada usando a soma das duas primeiras linhas de dados. A soma da terceira linha é calculada usando a soma das três primeiras linhas de dados e assim por diante.

Sintaxe:

RSUM (*expressão_n*)

Em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Exemplo:

O exemplo a seguir mostra um relatório que usa a função RSUM.

MÊS	RECEITA	RUNNING_SUM
JAN	100.00	100.00
FEV	200.00	300.00
MAR	100.00	400.00
ABR	100.00	500.00
MAI	300.00	800.00
JUN	400.00	1200.00
JUL	500.00	1700.00
AGO	500.00	2200.00
SET	500.00	2700.00
OUT	300.00	3000.00
NOV	200.00	3200.00
DEZ	100.00	3300.00

RCOUNT

Esta função usa um conjunto de registros como entrada e conta o número de registros encontrados até o momento. Ela redefine seu valor para cada grupo na consulta. Se for definida uma ordem de classificação em alguma coluna, esta função não será incrementada para valores idênticos adjacentes da coluna classificada. Para evitar esse problema, os relatórios não devem ter uma ordem de classificação em nenhuma coluna ou devem ter ordens de classificação em todas as colunas.

Sintaxe:

RCOUNT (Expr)

Em que:

Expr Uma expressão de qualquer tipo de dados.

Exemplo:

O exemplo a seguir mostra um relatório que usa a função RCOUNT.

MÊS	LUCRO	RCOUNT
MAI	300.00	2
JUN	400.00	3
JUL	500.00	4
AGO	500.00	5
SET	500.00	6

OUT	300.00	7
-----	--------	---

RMAX

Esta função usa um conjunto de registros como entrada e exibe o valor máximo com base nos registros encontrados até o momento. O tipo de dados especificado deve ser aquele que permite ser ordenado.

Sintaxe:

RMAX (expressão)

Em que:

expressão Uma expressão de qualquer tipo de dados. O tipo de dados deve ser aquele que tem uma ordem de classificação associada.

Exemplo:

O exemplo a seguir mostra um relatório que usa a função RMAX.

MÊS	LUCRO	RMAX
JAN	100.00	100.00
FEV	200.00	200.00
MAR	100.00	200.00
ABR	100.00	200.00
MAI	300.00	300.00
JUN	400.00	400.00
JUL	500.00	500.00
AGO	500.00	500.00
SET	500.00	500.00
OUT	300.00	500.00
NOV	200.00	500.00
DEZ	100.00	500.00

RMIN

Esta função usa um conjunto de registros como entrada e exibe o valor mínimo com base nos registros encontrados até o momento. O tipo de dados especificado deve ser aquele que permite ser ordenado.

Sintaxe:

RMIN (expressão)

Em que:

expressão Uma expressão de qualquer tipo de dados. O tipo de dados dever ser aquele que tem uma ordem de classificação associada.

Exemplo:

O exemplo a seguir mostra um relatório que usa a função RMIN.

MÊS	LUCRO	RMIN
JAN	400.00	400.00
FEV	200.00	200.00
MAR	100.00	100.00
ABR	100.00	100.00
MAI	300.00	100.00
JUN	400.00	100.00
JUL	500.00	100.00
AGO	500.00	100.00
SET	500.00	100.00
OUT	300.00	100.00
NOV	200.00	100.00
DEZ	100.00	100.00

Funções de string

As funções de string executam várias manipulações de caracteres e operam em strings de caracteres.

ASCII

Converte uma única string de caracteres no código ASCII correspondente, entre 0 e 255.

Sintaxe:

ASCII (*expressão_caracteres*)

em que:

expressão_caracteres Qualquer expressão avaliada como um caractere ASCII.

Se a expressão de caractere for avaliada como mais de um caractere, será retornado o código ASCII correspondente ao primeiro caractere da expressão.

BIT_LENGTH

Retorna o comprimento, em bits, de uma string especificada. Cada caractere Unicode tem 2 bytes de comprimento, que equivale a 16 bits.

Sintaxe:

BIT_LENGTH (*expressão_caracteres*)

em que:

expressão_caracteres Qualquer expressão avaliada como string de caracteres.

CHAR

Converte um valor numérico entre 0 e 255 em valor de caractere correspondente ao código ASCII.

Sintaxe:

CHAR (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico entre 0 e 255.

CHAR_LENGTH

Retorna o comprimento, em número de caracteres, de uma string especificada. Os vazios iniciais e finais não são contados no comprimento da string.

Sintaxe:

CHAR_LENGTH (*expressão_caracteres*)

em que:

expressão_caracteres Qualquer expressão avaliada como um valor numérico entre 0 e 255.

CONCAT

Há duas formas desta função. A primeira forma concatena duas strings de caracteres. A segunda usa o caractere de concatenação de string para concatenar mais de duas strings de caracteres.

Sintaxe da forma 1:

```
CONCAT (expressão_caracteres1, expressão_caracteres2)
```

em que:

expressão_caracteres Expressões avaliadas como strings de caracteres.

Sintaxe da forma 2:

```
string_expressão1 || string_expressão2 || ... string_expressãox
```

em que:

string_expressão Expressões avaliadas como strings de caracteres, separadas pelo operador de concatenação de string de caracteres || (duas barras verticais). A primeira string é concatenada com a segunda para produzir uma string intermediária que, depois, é concatenada com a string seguinte e assim por diante.

Exemplo:

```
Account."Account Name" || '-' || Account."Account Location"
```

Os resultados poderiam ser:

```
Action Rentals - Headquarters
```

INSERT

Insere uma string de caracteres especificada em um local específico de outra string de caracteres, substituindo um número determinado de caracteres da string de destino.

Sintaxe:

```
INSERT (expressão_caracteres1, n, m, expressão_caracteres2)
```

em que:

expressão_caracteres1 Qualquer expressão avaliada como uma string de caractere. Essa é a string que recebe a inserção.

expressão_caracteres2 Qualquer expressão avaliada como uma string de caractere. Essa é a string para inserir.

n Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres do início da primeira string, onde uma parte da segunda string é inserida.

m Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres da primeira string a ser substituído pela totalidade da segunda string.

LEFT

Retorna um número especificado de caracteres do lado esquerdo da string.

Sintaxe:

LEFT (expressão_caracteres, n)

em que:

expressão_caracteres Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

n Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres da esquerda da string que são retornados.

LENGTH

Retorna o comprimento, em número de caracteres, de uma string especificada. O comprimento é retornado excluindo caracteres em branco iniciais.

Sintaxe:

LENGTH (expressão_caracteres)

em que:

expressão_caracteres Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

LOCATE

Retorna a posição numérica de uma string com outra string. Se a string não for encontrada, a função LOCATE retornará o valor 0. Se você deseja especificar uma posição inicial para começar a pesquisa, use a função LOCATEN.

Sintaxe:

LOCATE (expressão_caracteres1, expressão_caracteres2)

em que:

expressão_caracteres1 Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a expressão para pesquisar a expressão de caracteres.

expressão_caracteres2 Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a expressão a ser pesquisada.

LOCATEN

Retorna a posição numérica de uma string dentro de outra string. É idêntica à função LOCATE, exceto pelo fato de que a pesquisa começa na posição especificada por um argumento de número inteiro. Se a string não for localizada, a função LOCATEN retornará o valor 10. A posição numérica a retornar é determinada pela contagem do primeiro caractere da string que ocupa a posição 1, independentemente do valor do argumento de número inteiro.

Sintaxe:

LOCATEN (expressão_caracteres1, expressão_caracteres2, n)

em que:

<i>expressão_caracteres1</i>	Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a string a ser pesquisada.
<i>expressão_caracteres2</i>	Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a string a ser pesquisada.
<i>n</i>	Qualquer número inteiro positivo e não zero que representa a posição inicial para pesquisar a expressão locate.

LOWER

Converte uma string de caracteres em minúsculas.

Sintaxe:

LOWER (expressão_caracteres)

em que:

<i>expressão_caracteres</i>	Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.
-----------------------------	--

OCTET_LENGTH

Retorna os bits, em 8 unidades base (número de bytes) de uma string especificada.

Sintaxe:

OCTET_LENGTH (expressão_caracteres)

em que:

<i>expressão_caractere</i>	Qualquer expressão avaliada como uma string de
----------------------------	--

s caracteres.

POSITION

Retorna a posição numérica de uma string dentro de outra string. Se a string não for localizada, a função retornará 0.

Sintaxe:

`POSITION (expressão_caracteres1 IN expressão_caracteres2)`

em que:

expressão_caracteres1 Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a string a ser pesquisada.

expressão_caracteres2 Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Essa é a string na qual será feita a pesquisa.

REPEAT

Repete uma expressão especificada n vezes, em que n é um número inteiro positivo.

Sintaxe:

`REPEAT (expressão_caracteres, n)`

REPLACE

Substitui os caracteres especificados em uma string por outros caracteres indicados.

Sintaxe:

`REPLACE (expressão_caracteres, change_expressão, replace_with_expressão)`

em que:

expressão_caracteres Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Os caracteres dessa string serão substituídos.

change_expressão Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Especifica os caracteres da primeira string que serão substituídos.

replace_with_expressão Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres. Especifica

os caracteres que substituirão os da primeira string.

RIGHT

Retorna um número especificado de caracteres do lado direito da string.

Sintaxe:

```
RIGHT (expressão_caracteres, n)
```

em que:

expressão_caracteres Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

n Qualquer número inteiro positivo que representa o número de caracteres da direita da string que são retornados.

SPACE

Insere espaços em branco.

Sintaxe:

```
SPACE (integer)
```

em que:

integer Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

SUBSTRING

Cria uma nova string a partir de um número fixo de caracteres na string original.

Sintaxe:

```
SUBSTRING (expressão_caracteres FROM starting_position)
```

em que:

expressão_caracteres Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

starting_position Um número inteiro positivo que indica a posição inicial dentro da primeira string de caracteres.

Exemplo:

```
SUBSTRING ('ABCDEF' FROM 3)
```

Resulta em:

```
CDEF
```

TRIM

Remove os caracteres iniciais e/ou finais especificados de uma string de caracteres.

Sintaxe:

```
TRIM (type 'character' FROM expressão_caracteres)
```

em que:

<i>type</i>	LEADING	Remove os caracteres iniciais especificados de uma string de caracteres.
	TRAILING	Remove os caracteres finais especificados de uma string de caracteres.
	BOTH	Remove os caracteres iniciais e finais especificados de uma string de caracteres.
<i>character</i>		Qualquer caractere único. Se a parte da especificação do caractere e as cotas únicas forem omitidas, um espaço será usado como padrão.
<i>expressão_caracteres</i>		Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.

OBSERVAÇÃO: a sintaxe `TRIM (expressão_caracteres)` é válida também. Ela remove todos os espaços iniciais e finais.

UPPER

Converte uma string de caracteres em maiúsculas.

Sintaxe:

```
UPPER (expressão_caracteres)
```

em que:

<i>expressão_caracteres</i>	Qualquer expressão avaliada como uma string de caracteres.
-----------------------------	--

Funções matemáticas

As funções matemáticas executam operações matemáticas.

Abs

Calcula o valor absoluto de uma expressão numérica.

Sintaxe:

`ABS (expressão_n)`

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Acos

Calcula o cosseno inverso de uma expressão numérica.

Sintaxe:

`ACOS (expressão_n)`

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Asin

Calcula o seno inverso de uma expressão numérica.

Sintaxe:

`ASIN (expressão_n)`

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Atan

Calcula a tangente inversa de uma expressão numérica.

Sintaxe:

`ATAN (expressão_n)`

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Atan2

Calcula a tangente inversa de y/x , em que y é a primeira expressão numérica e x é a segunda.

Sintaxe:

ATAN2 (*expressão_n1*, *expressão_n2*)

em que:

expressão_n (1 e 2) Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Ceiling

Arredonda uma expressão numérica não inteira para o próximo número inteiro mais alto. Se a expressão numérica for avaliada como um número inteiro, a função Ceiling retornará esse número inteiro.

Sintaxe:

CEILING (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Cos

Calcula o cosseno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

COS (*expressão_n*)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Cot

Calcula a cotangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

COT (expressão_n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Degrees

Converte uma expressão de radiano para graus.

Sintaxe:

DEGREES (expressão_n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Exp

Calcula o valor com a potência especificada.

Sintaxe:

EXP (expressão_n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Floor

Arredonda uma expressão numérica não inteira para o próximo número inteiro mais baixo. Se a expressão numérica for avaliada como um número inteiro, a função FLOOR retornará esse número inteiro.

Sintaxe:

FLOOR (expressão_n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Log

Calcula o logaritmo natural de uma expressão.

Sintaxe:

LOG (expressão_n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Log10

Calcula o logaritmo de base 10 de uma expressão.

Sintaxe:

LOG10 (expressão_n)

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Mod

Divide a primeira expressão numérica pela segunda e retorna a parte restante do quociente.

Sintaxe:

MOD (expressão_n1, expressão_n2)

em que:

expressão_n (1 e 2) Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Pi

Retorna o valor da constante pi (circunferência de um círculo dividida pelo diâmetro do círculo).

Sintaxe:

PI()

Power

Usa a primeira expressão numérica e a eleva à potência especificada na segunda expressão numérica.

Sintaxe:

```
POWER(expressão_n1, expressão_n2)
```

em que:

expressão_n (1 e 2) Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Radians

Converte uma expressão de graus para radianos.

Sintaxe:

```
RADIANS (expressão_n)
```

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Rand

Retorna um número pseudoaleatório entre 0 e 1.

Sintaxe:

```
RAND()
```

RandFromSeed

Retorna um número pseudo-aleatório com base em um valor de semente. Para um determinado valor de semente, é gerado o mesmo conjunto de números aleatórios.

Sintaxe:

```
RAND (expressão_n)
```

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor

numérico.

Round

Arredonda uma expressão numérica para n dígitos de precisão.

Sintaxe:

`ROUND (expressão_n, n)`

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo que representa o número de dígitos de precisão (ou seja, o número de casas decimais) para arredondamento.

Exemplo:

`ROUND (12.358,2)`

Retorna:

12.36

Sign

Retornará o valor 1 se o argumento de expressão numérica for avaliado como um número positivo, o valor -1 se o argumento de expressão numérica for avaliado como um número negativo, e o valor zero se ele for avaliado como zero.

Sintaxe:

`SIGN (expressão_n)`

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Sin

Calcula o seno de uma expressão numérica.

Sintaxe:

`SIN (expressão_n)`

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor

numérico.

Sqrt

Calcula a raiz quadrada do argumento de expressão numérica. A expressão numérica precisa ser avaliada como um número não negativo.

Sintaxe:

`SQRT (expressão_n)`

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico não negativo.

Tan

Calcula a tangente de uma expressão numérica.

Sintaxe:

`TAN (expressão_n)`

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

Truncate

Trunca um número decimal para retornar um número específico de casas decimais.

Sintaxe:

`TRUNCATE (expressão_n, n)`

em que:

expressão_n Qualquer expressão avaliada como um valor numérico.

n Qualquer número inteiro positivo que representa o número de casas decimais retornadas.

Exemplo:

`TRUNCATE (12.358,2)`

Retorna:

12.35

Funções de data/hora de calendário

As funções de data/hora de calendário manipulam dados nos tipos de dados para data, hora e marcador de data/hora. (O tipo de dados de marcador de data/hora é uma combinação de data e hora.)

Todas as funções de data são compatíveis com ISO 8601. Isso afeta especialmente funções como `Week_Of_Year` e `Week_Of_Quarter` nas quais a semana do ano inicial é a primeira semana que inclua uma quinta-feira. Para obter informações detalhadas sobre como as funções são calculadas, consulte o padrão ISO 8601.

Current_Date

Retorna a data atual. A data é determinada pelo sistema no qual o Oracle CRM On Demand Answers está sendo executado. O valor não contém um componente de hora.

Sintaxe:

```
CURRENT_DATE
```

Current_Time

Retorna a hora atual. A hora é determinada pelo sistema no qual o Oracle CRM On Demand Answers está sendo executado. O valor não contém um componente de data.

Observação: esta função obtém a hora atual no momento em que o relatório é executado. Usando esta função com uma área do assunto de análise evita que o relatório seja armazenado em cache, o que reduz o desempenho.

Sintaxe:

```
CURRENT_TIME (n)
```

onde:

- n* Qualquer número inteiro que representa o número de dígitos de precisão com o qual serão exibidos os segundos fracionários. O argumento é opcional; a função retorna a precisão padrão quando nenhum argumento é especificado.

Current_TimeStamp

Retorna o marcador de data/hora atuais. O marcador de data e hora é determinado pelo sistema que executa o Oracle CRM On Demand Answers.

Observação: esta função obtém a hora atual no momento em que o relatório é executado. Usando esta função com uma área do assunto de análise evita que o relatório seja armazenado em cache, o que reduz o desempenho.

Sintaxe:

`CURRENT_TIMESTAMP (n)`

onde:

n Qualquer número inteiro que representa o número de dígitos de precisão com o qual serão exibidos os segundos fracionários. O argumento é opcional; a função retorna a precisão padrão quando nenhum argumento é especificado.

Day_Of_Quarter

Retorna um número (entre 1 e 92) correspondente ao dia do trimestre da data especificada.

Sintaxe:

`DAY_OF_QUARTER (expressão_data)`

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

DayName

Retorna o nome do dia da semana (em inglês) de uma data especificada.

Sintaxe:

`DAYNAME (expressão_data)`

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

DayOfMonth

Retorna o número correspondente ao dia do mês de uma data especificada.

Sintaxe:

`DAYOFMONTH (expressão_data)`

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

DayOfWeek

Retorna um número entre 1 e 7 correspondente ao dia da semana de uma data especificada. O número 1 corresponde ao domingo e o número 7 ao sábado.

Sintaxe:

DAYOFWEEK (expressão_data)

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

DayOfYear

Retorna o número (entre 1 e 366) correspondente ao dia do ano de uma data especificada.

Sintaxe:

DAYOFYEAR (expressão_data)

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

Hour

Retorna um número (entre 0 e 23) correspondente à hora de um tempo especificado. Por exemplo, 0 corresponde a 0h e 23 corresponde a 23h.

Sintaxe:

HOURL (expressão_hora)

onde:

expressão_hora Qualquer expressão avaliada como um tempo.

Minute

Retorna um número (entre 0 e 59) correspondente ao minuto de um tempo especificado.

Sintaxe:

MINUTE (expressão_hora)

onde:

expressão_hora Qualquer expressão avaliada como um tempo.

Mês

Retorna o número (entre 1 e 12) correspondente ao mês de uma data especificada.

Sintaxe:

MONTH (*expressão_data*)

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

Month_Of_Quarter

Retorna o número (entre 1 e 3) correspondente ao mês do trimestre de uma data especificada.

Sintaxe:

MONTH_OF_QUARTER (*expressão_data*)

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

MonthName

Retorna o nome do mês (em inglês) de uma data especificada.

Sintaxe:

MONTHNAME (*expressão_data*)

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

Now

Retorna o marcador de data/hora atuais. A função NOW equivale à função CURRENT_TIMESTAMP.

Observação: esta função obtém a hora atual no momento em que o relatório é executado. Usando esta função com uma área do assunto de análise evita que o relatório seja armazenado em cache, o que reduz o desempenho.

Sintaxe:

NOW ()

Quarter_Of_Year

Retorna o número (entre 1 e 4) correspondente ao trimestre do ano de uma data especificada.

Sintaxe:

QUARTER_OF_YEAR (expressão_data)

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

Second

Retorna o número (entre 0 e 59) correspondente aos segundos de um tempo especificado.

Sintaxe:

SECOND (expressão_hora)

onde:

expressão_hora Qualquer expressão avaliada como um tempo.

TimestampAdd

A função TimestampAdd adiciona um número especificado de intervalos a um marcador de data/hora específico. Um único marcador de data/hora é retornado.

Sintaxe:

TimestampAdd (intervalo, expressão_inteira, expressão_marcador_data/hora)

onde:

intervalo O intervalo especificado. Os valores válidos são:

SQL_TSI_SECOND

SQL_TSI_MINUTE

SQL_TSI_HOUR

SQL_TSI_DAY

SQL_TSI_WEEK

SQL_TSI_MONTH

SQL_TSI_QUARTER

SQL_TSI_YEAR

<i>expressão_inteira</i>	Qualquer expressão avaliada como um número inteiro. Esse é o número de intervalos a ser adicionado.
<i>expressão_marcaador_da ta/hora</i>	O marcador de data/hora é usado como a base do cálculo.

Uma expressão de número inteiro nulo ou uma expressão de marcador de data/hora nulo transmitida para essa função resultará em valor de retorno nulo.

No cenário mais simples, esta função apenas adiciona o valor do número inteiro especificado (*expressão_inteira*) ao componente apropriado do marcador de data/hora, com base no intervalo. Adicionar uma semana significa adicionar sete dias, e adicionar um trimestre significa adicionar três meses. Um valor inteiro negativo resulta em subtração (voltando no tempo).

Um overflow do componente especificado (por exemplo, mais de 60 segundos, 24 horas, 12 meses etc.) necessita adicionar um valor apropriado ao componente seguinte. Por exemplo, ao adicionar ao componente de dia de um marcador de data/hora, esta função considera o overflow e leva com conta o número de dias de um mês específico (incluindo anos bissextos, quando fevereiro tem 29 dias).

Ao adicionar ao componente de mês de um marcador de data/hora, esta função verifica se o marcador resultante tem um número de dias suficiente para o componente de dia. Por exemplo, adicionar um mês para 2000-05-31 não resulta em 2000-06-31, porque junho não tem 31 dias. Esta função reduz o componente de dia até o último dia do mês, 2000-06-30 neste exemplo.

Um problema semelhante surge ao adicionar ao componente de ano de um marcador de data/hora que tem um componente de mês fevereiro e um componente de dia 29 (ou seja, último dia de fevereiro em ano bissexto). Se o marcador de data/hora resultante não cair em ano bissexto, a função reduzirá o componente de dia para 28.

Estes são exemplos de função TimestampAdd:

O exemplo de código a seguir requer o marcador de data/hora resultante quando 3 dias são adicionados a 2000-02-27 14:30:00. Como fevereiro de 2000 é um ano bissexto, isso retorna um único marcador de data/hora de 2000-03-01 14:30:00.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_DAY, 3, TIMESTAMP'2000-02-27 14:30:00')
```

O exemplo de código a seguir requer o marcador de data/hora resultante quando 7 meses são adicionados a 1999-07-31 0:0:0. Isso retorna um único marcador de data/hora de 2000-02-29 00:00:00. Observe a redução do componente de dia para 29, porque fevereiro é um mês mais curto.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MONTH, 7, TIMESTAMP'1999-07-31 00:00:00')
```

O exemplo de código a seguir requer o marcador de data/hora resultante quando 25 minutos são adicionados a 2000-07-31 23:35:00. Isso retorna um único marcador de data/hora de 2000-08-01 00:00:00. Observe a propagação do overflow pelo componente de mês.

```
TimestampAdd(SQL_TSI_MINUTE, 25, TIMESTAMP'2000-07-31 23:35:00')
```

TimeStampDiff

A função TimeStampDiff retorna o número total de intervalos especificados entre dois marcadores de data/hora.

Sintaxe:

TimeStampDiff (intervalo, expressão_marcaador_data/hora1, expressão_marcaador_data/hora2)

onde:

<i>intervalo</i>	O intervalo especificado. Os valores válidos são: SQL_TSI_SECOND SQL_TSI_MINUTE SQL_TSI_HOUR SQL_TSI_DAY SQL_TSI_WEEK SQL_TSI_MONTH SQL_TSI_QUARTER SQL_TSI_YEAR
<i>timestamp_expression1</i>	O marcador de data/hora a ser subtraído do segundo marcador de data/hora.
<i>timestamp_expression2</i>	O segundo marcador de data/hora. expressão_marcaador_data/hora1 é subtraído desse marcador de data/hora para determinar a diferença.

Um parâmetro de expressão de marcador de data/hora nulo transmitido para essa função resultará em valor de retorno nulo.

Esta função determina primeiro o componente de marcador de data/hora correspondente ao parâmetro de intervalo especificado. Por exemplo, SQL_TSI_DAY corresponde ao componente de dia e SQL_TSI_MONTH corresponde ao componente de mês.

Em seguida, a função verifica os componentes de maior ordem de ambos os marcadores de data/hora para calcular o número total de intervalos de cada marcador de data/hora. Por exemplo, se o intervalo especificado corresponder ao componente de mês, a função calculará o número total de meses de cada marcador de data/hora, adicionando o componente de mês e 12 vezes o componente de ano.

Por fim, a função subtrai o total de intervalos do primeiro marcador de data/hora do número total de intervalos do segundo marcador de data/hora.

A função TimeStampDiff arredonda para o próximo número inteiro sempre que intervalos fracionários representarem cruzamento de um limite de intervalo. Por exemplo, a diferença em anos entre 1999-12-31 e 2000-01-01 é de um ano, porque o ano fracionário representa um cruzamento de um ano até o próximo (ou seja, de 1999 a 2000). Do contrário, a diferença entre 1999-01-01 e 1999-12-31 será zero ano, porque o intervalo fracionário está totalmente dentro de um determinado ano (1999).

Ao calcular a diferença em semanas, a função calcula a diferença em dias e divide por sete antes de arredondar.

Ao calcular a diferença em trimestres, a função calcula a diferença em meses e divide por três antes de arredondar.

Função TimestampDiff e exemplo de resultados

O exemplo de código a seguir requer uma diferença em dias entre os marcadores de data/hora 1998-07-31 23:35:00 e 2000-04-01 14:24:00. Isso retorna o valor 610. Observe que o ano bissexto em 2000 resulta em um dia a mais.

```
TimestampDiff(SQL_TSI_DAY, TIMESTAMP'1998-07-31 23:35:00', TIMESTAMP'2000-04-01 14:24:00')
```

Week_Of_Quarter

Retorna um número (entre 1 e 13) correspondente à semana do trimestre da data especificada.

Sintaxe:

```
WEEK_OF_QUARTER (expressão_data)
```

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

Week_Of_Year

Retorna um número (entre 1 e 53) correspondente à semana do ano da data especificada.

Sintaxe:

```
WEEK_OF_YEAR (expressão_data)
```

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

Ano

Retorna o ano da data especificada.

Sintaxe:

```
YEAR (expressão_data)
```

onde:

expressão_data Qualquer expressão avaliada como uma data.

Exemplo:

```
YEAR (CURRENT_DATE)
```

Funções de conversão

As funções de conversão convertem um valor de uma forma para outra.

Cast

As alterações no tipo de dados de valor ou valor nulo para outro tipo de dados. Essa alteração é necessária antes de usar os valores de um tipo de dados em uma função ou operação que espera outro tipo de dados.

Sintaxe:

```
CAST (expressão|NULL AS tipo de dados)
```

Os tipos de dados suportados cujo valor pode ser alterado como segue:

```
CHARACTER, VARCHAR, INTEGER, FLOAT, SMALLINT, DOUBLE PRECISION, DATE, TIME, TIMESTAMP,  
BIT, BIT VARYING
```

Dependendo do tipo de dados de origem, alguns tipos de destino não são aceitos. Por exemplo, se o tipo de dados da origem for uma string BIT, o tipo de dados de destino precisa ter uma string de caracteres ou outra string BIT.

Exemplo:

As seguintes primeiras alterações (CASTs) Receitas anuais em um INTEGER para remover as casas decimais e, depois em um CHARACTER, para que isso possa ser concatenado com um caractere literal (texto 'K'):

```
CAST ( CAST ( Account."Account Revenue"/1000 AS INTEGER ) AS CHARACTER ) || ' K'
```

IfNull

Teste se uma expressão é avaliada como um valor nulo e, nesse caso, atribua o valor especificado à expressão.

Sintaxe:

```
IFNULL (expressão, value)
```

ValueOf()

Use a função VALUEOF em um criador de expressão ou filtro para referir o valor de uma variável de sessão definida em Oracle CRM On Demand Answers. Para obter mais informações, consulte [Variáveis da sessão](#) (consulte "[Variáveis de sessão](#)" na página 1105).

As variáveis de sessão devem ser usadas como argumentos da função VALUEOF. Consulte as variáveis de sessão por nome.

Exemplo:

Para usar o valor de uma variável de sessão chamada NQ_SESSION.CURRENT_YEAR:

```
CASE WHEN "Year" > VALUEOF(NQ_SESSION.CURRENT_YEAR) THEN 'Future' WHEN ... ELSE...END
```

Você deve consultar uma sessão de variável pelo nome totalmente qualificado.

Funções do sistema

As funções do sistema retornam valores relacionadas à sessão.

User

Retorna a ID do usuário atual do Oracle CRM On Demand. Essa ID é exclusiva para cada usuário.

Sintaxe:

```
USER ()
```

Operadores

Os operadores são usados para combinar elementos da expressão para fazer alguns tipos de comparações em uma expressão.

Operador	Função em uma expressão
+	Sinal de adição.
-	Sinal de subtração
*	Sinal de multiplicação
/	Sinal de divisão
	Concatenação da string de caracteres
(Parêntese de abertura para agrupar operações
)	Parêntese de fechamento para agrupar operações
>	Sinal de maior que, indicando valores superiores aos da comparação
<	Sinal de menor que, indicando valores inferiores aos da comparação
=	Sinal de igual, indicando o mesmo valor
<=	Sinal de menor ou igual a, indicando valores que são iguais ou inferiores aos da comparação

Operador	Função em uma expressão
>=	Sinal de maior ou igual a, indicando valores que são iguais ou superiores aos da comparação
<>	Diferente de, indicando valores superiores ou inferiores, mas não iguais
E	Conjunção E, indicando intersecção com uma ou mais condições para formar uma condição composta
OU	Conjunção OU, indicando união com uma ou mais condições para formar uma condição composta
NÃO	Advérbio NÃO, indicando uma condição não atendida
,	Vírgula usada para separar elementos em uma lista.

Instruções Case

As instruções Case são a base para criar expressões condicionais que podem produzir resultados diferentes para valores de coluna diferentes.

Case (Switch)

Essa forma de instrução Case é também chamada de CASE (Lookup). O valor da expressão 1 é examinada, em seguida, as expressões WHEN. Se a expressão 1 corresponder a qualquer expressão WHEN, ela atribuirá o valor na expressão THEN correspondente.

Se a expressão 1 corresponder a uma expressão em mais de uma cláusula WHEN, apenas a expressão que segue a primeira correspondência será atribuída.

Se nenhuma das expressões WHEN corresponder, ela atribuirá o valor especificado na expressão ELSE. Se nenhuma expressão ELSE for especificada, ela atribuirá o valor NULL.

Consulte também a instrução Case (If).

Sintaxe:

```
CASE expressão1
  WHEN expressão THEN expressão
  {WHEN expressão... THEN expressão...}
  ELSE expressão
END
```

Em que:

CASE

Inicia a instrução CASE. Deve ser seguida de uma expressão e uma ou mais instruções WHEN e THEN, uma instrução ELSE opcional e a palavra-chave END.

WHEN

Especifica a condição a ser satisfeita.

THEN

Especifica o valor a ser atribuído se a expressão WHEN correspondente for satisfeita.

ELSE

Especifica o valor a ser atribuído se nenhuma das condições WHEN for satisfeita. Se omitido, será assumido o ELSE NULL.

END

Termina a instrução CASE.

Exemplo

CASE Score-par

WHEN -5 THEN 'Birdie no Par 6'

WHEN -4 THEN 'É campeão'

WHEN -3 THEN 'Três abaixo do par'

WHEN -2 THEN 'Dois abaixo do par'

WHEN -1 THEN 'Birdie'

WHEN 0 THEN 'Par'

WHEN 1 THEN 'Bogey'

WHEN 2 THEN 'Duplo Bogey'

ELSE 'Triplo Bogey ou pior'

END

No exemplo acima, as instruções WHEN devem refletir uma igualdade estrita; uma condição WHEN de

WHEN < 0 THEN 'Abaixo do par'

é ilegal, porque os operadores de comparação não são permitidos.

Case (If)

Essa forma de instrução Case avalia cada condição WHEN e, se satisfeita, atribui o valor da expressão THEN correspondente.

Se nenhuma das condições WHEN for satisfeita, ela atribuirá o valor padrão especificado na expressão ELSE. Se nenhuma expressão ELSE for especificada, ela atribuirá o valor NULL.

Consulte também a instrução Case (Switch).

Sintaxe:

```
CASE
    WHEN condição_exigida1 THEN expressão1
    {WHEN condição_exigida2 THEN expressão2}
    {WHEN condição_exigida... THEN expressão...}
    ELSE expressão
END
```

Em que:

CASE

Inicia a instrução CASE. Deve ser seguida de uma expressão e uma ou mais instruções WHEN e THEN, uma instrução ELSE opcional e a palavra-chave END.

WHEN

Especifica a condição a ser satisfeita.

THEN

Especifica o valor a ser atribuído se a expressão WHEN correspondente for satisfeita.

ELSE

Especifica o valor a ser atribuído se nenhuma das condições WHEN for satisfeita. Se omitido, será assumido o ELSE NULL.

END

Termina a instrução CASE.

Exemplo

```
CASE
    WHEN score-par < 0 THEN 'Abaixo do par'
    WHEN score-par = 0 THEN 'Par'
    WHEN score-par = 1 THEN 'Bogie'
    WHEN score-par = 2 THEN 'Duplo Bogey'
    ELSE 'Triplo Bogey ou pior'
END
```

Ao contrário da forma Switch da instrução CASE, as instruções WHEN na forma If permitem operações de comparação; uma condição WHEN de

```
WHEN < 0 THEN 'Abaixo do par'
```


é legal.

Variáveis de sessão

As variáveis de sessão mantêm valores predefinidos de um usuário e são inicializadas quando um usuário faz logon no Oracle CRM On Demand. Quando são inicializadas, as variáveis de sessão permanecem inalteradas durante a sessão. Elas são valores privados de um usuário e cada instância de uma variável de sessão pode ser inicializada com um valor diferente para usuários diferentes. Você pode consultá-las nas seguintes áreas: visualizações Título, visualizações Narrativas, Filtros de coluna, Fórmulas de coluna, Prompts de painel etc.

O uso mais comum de uma variável de sessão é mencioná-la em uma condição de filtro de coluna de um relatório no qual você deseja limitar dinamicamente os resultados. O limite se baseia no valor de uma variável de sessão, como o ano e o mês fiscal atual.

Uma variável de sessão é mencionada usando-se a sintaxe `NQ_SESSION.{Nome da variável}`. Para usá-la em uma fórmula de coluna, ela é mencionada usando-se a sintaxe `VALUEOF(NQ_SESSION.Nome da variável)`.

<code>CURRENT_DT</code>	Data e hora atuais.
<code>COMPANY_LANG</code>	Idioma padrão da empresa.
<code>COMPANY_TIMEZONE</code>	Fuso horário padrão da empresa.
<code>COMPANY_TMPLT_COUNTRY</code>	País padrão da empresa.
<code>CURRENT_MONTH</code>	Mês fiscal atual da sessão do usuário. Os valores vão de 1 a 12.
<code>CURRENT_QTR</code>	Trimestre fiscal atual da sessão do usuário. Os valores vão de 1 a 4.
<code>CURRENT_YEAR</code>	Ano fiscal atual da sessão do usuário. Um valor de quatro dígitos, por exemplo: 2011.
<code>DISPLAYNAME</code>	Nome do usuário atual.
<code>LAST_QTR</code>	Trimestre anterior.
<code>LAST_QTR_YEAR</code>	Ano do trimestre anterior.
<code>LAST_YEAR</code>	Ano anterior.
<code>NEXT_QTR</code>	Próximo trimestre.
<code>NEXT_QTR_YEAR</code>	Ano do próximo trimestre.
<code>NEXT_YEAR</code>	Próximo ano.
<code>QAGO</code>	Último trimestre.
<code>QTR_BEFORE_LAST</code>	Dois trimestres atrás.
<code>QTR_BEFORE_LAST_YEAR</code>	Ano de dois trimestres atrás.

REPLUSER	ID de logon do usuário atual.
SERVER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	O deslocamento (em minutos) entre o marcador de data/hora do servidor e o marcador de data/hora padrão da empresa. O valor dessa variável é definido quando você faz logon. A variável não é atualizada durante a sessão.
USER_ALIAS	Apelido do usuário atual.
USER_COMPANY_CURCY	Moeda padrão da empresa.
USER_COMPANY_TIMEZONE_OFFSET	O deslocamento (em minutos) entre o marcador de data/hora do usuário e o marcador de data/hora padrão da empresa. O valor dessa variável é definido quando você se conecta. A variável não é atualizada durante a sessão.
USER_DEFAULT_CURCY	Moeda padrão do usuário.
USER_FISCAL_CALENDAR	Primeiro mês do ano fiscal do usuário atual.
USER_LANG	Idioma padrão do usuário.
USER_SERVER_TIMEZONE_OFFSET	O deslocamento (em minutos) entre o marcador de data/hora do usuário e o marcador de data/hora do servidor. O valor dessa variável é definido quando você faz logon. Ela não é atualizada durante a sessão.
USER_TIMESTAMP	O marcador de data/hora do usuário com base no fuso horário definido no perfil do usuário. O valor dessa variável é definido quando você faz logon. A variável não é atualizada durante a sessão.
USER_TIMEZONE	A descrição do fuso horário conforme a definição no perfil do usuário. O valor dessa variável é definido quando você faz logon. A variável não é atualizada durante a sessão.
YAGO	Último ano.
YEAR_MINUS_THREE	Três anos atrás.
YEAR_MINUS_TWO	Dois anos atrás.
YEAR_PLUS_TWO	Dois anos à frente.

Sobre o desempenho do relatório

O desempenho do relatório é uma preocupação para empresas com grandes volumes de dados e usuários. Quanto maiores e mais sofisticadas forem suas necessidades de relatórios, mais importante será o desempenho do relatório para você. Uma boa compreensão do Oracle CRM On Demand Answers compensa e processa dados com cache e, durante momentos diferentes, ajuda você a criar relatórios com o melhor desempenho possível.

Este tópico descreve o mecanismo de cache incorporado que permite rápido tempo de resposta, além do desempenho esperado durante a atualização noturna e quando se usam áreas de assunto do relatório em vez de áreas de assunto de análise. Para obter mais informações sobre o desempenho do relatório, consulte [Otimizando o desempenho](#) (na página 1108).

Sobre o cache

Quando os relatórios e as consultas são executados usando-se áreas de assunto analíticas, os resultados da consulta são armazenados em cache. O cache de consultas permite ao Oracle CRM On Demand Answers atender a solicitações de consulta subsequentes mais rapidamente sem que seja necessário voltar ao banco de dados. Essa redução permite um tempo de resposta à consulta menor. Além de um tempo de resposta à consulta menor, esse recurso conserva os recursos de rede e elimina o processamento oneroso do banco de dados. As consultas não precisam ser idênticas para usufruir esse armazenamento em cache da consulta. Mesmo um subconjunto de uma consulta de execução anterior com uma condição de filtro ou a mesma consulta com menos colunas pode usar o cache gerado por uma consulta anterior. A visibilidade dos dados é totalmente respeitada com o armazenamento das consultas em cache. Como o banco de dados é atualizado durante a atualização incremental, o cache de consultas é limpo e novamente preenchido com um novo conjunto de consultas é executado subsequentemente.

O armazenamento em cache só tem suporte para relatórios e consultas usando áreas de assunto analíticas. Os relatórios e as consultas em tempo real não estão ativados com o cache de pesquisa. No entanto, as consultas e relatórios históricos e em tempo real usam um cache do servidor Web. O cache do servidor Web não é igual ao cache de consulta suportado pelo Oracle CRM On Demand Answers. O cache do servidor Web para consultas históricas e em tempo real dura pelo menos 10 minutos depois de ser criado ou usado, mas é limpo após 60 minutos. Algumas consultas podem ser limpas antes de 60 minutos, dependendo do número de solicitações executadas.

Relatórios analíticos (históricos) em comparação com relatórios em tempo real

As consultas executadas usando-se áreas de assunto analíticas (históricas) são comparativamente mais rápidas do que consultas usando-se áreas de assunto em tempo real. As áreas de assunto analíticas usam um data warehouse projetado e otimizado exclusivamente para análise e relatórios. No entanto, as áreas de assunto em tempo real usam o banco de dados otimizado para oferecer suporte às atividades transacionais nas quais um baixo volume de registros é lido, gravado, atualizado de maneira extremamente rápida. Dessa forma, quando áreas de assunto em tempo real forem usadas, as consultas precisarão competir pelos recursos do banco de dados que também precisam atender às necessidades de atualizações das transações do Oracle CRM On Demand, o que afeta o desempenho tanto do Oracle CRM On Demand quanto das consultas em tempo real. Devido à necessidade de oferecer suporte aos relatórios de dados mais atualizados, as áreas de assunto em tempo real não são ativadas com o armazenamento em cache, o que reduz ainda mais os problemas de desempenho da consulta, mesmo para consultas idênticas.

Só use áreas de assunto em tempo real quando isso for crítico para obter os dados mais atualizados, ou quando as áreas de assunto histórico não atenderem às suas necessidades de relatórios.

Desempenho do relatório durante a atualização noturna

O desempenho da consulta de relatório em tempo real é, em parte, afetado durante o processo de atualização noturna porque os dados recuperados para atender à solicitação também são lidos pelo processo de atualização noturna para preencher o data warehouse responsável pelas áreas de assunto histórico. No entanto, o desempenho das consultas de relatório históricas não é afetado durante o processo de atualização noturna, porque uma captura do data warehouse é feita no início da atualização noturna, e os usuários são direcionados para essa cópia replicada. Durante a conclusão da atualização noturna, os usuários são redirecionados automaticamente para o data warehouse atualizado. Esse recurso é transparente para os usuários.

Otimizando o desempenho

Toda vez que você acessa um relatório ou análise, seus dados são recuperados do banco de dados, processados pelo servidor de relatório e exibidos na página. Quanto mais complexa a análise, mais tempo ela pode levar para consultar o banco de dados a fim de recuperar e apresentar os dados. Este tópico contém diretrizes para ajudar você a criar relatórios que são exibidos o quanto antes.

Antes de começar. Faça o seguinte:

- Revise os relatórios pré-criados disponíveis no Oracle CRM On Demand. Esses relatórios podem atender à maioria das suas necessidades de relatório.
- Participe dos cursos de treinamento.
- Reúna seus requisitos de relatório e obtenha a aprovação dos acionistas.
- Verifique as configurações do seu navegador para ter certeza de que o cliente do navegador está adequadamente configurado para desempenho.
- Entenda o desempenho do relatório. Para obter mais informações, consulte [Sobre o desempenho do relatório](#) (na página 1107).

Sobre áreas de assunto

Você pode usar os dois tipos de área do assunto, dependendo das suas necessidades de relatório e negócios.

As áreas de assunto de análise devem ser usadas sempre que possível na criação de relatórios. Essas áreas de assunto são criadas usando um data warehouse construído especialmente, que é ajustado para melhor desempenho de consultas. O data warehouse usado para áreas de assunto de análise é atualizado diariamente e os relatórios criados usando essas áreas de assunto exibem resultados mais rapidamente do as áreas de assunto Relatórios, mesmo para consultas grandes e complexas.

As áreas de assunto de relatório são criadas usando o mesmo banco de dados no qual ocorrem todas as outras transações do usuário no aplicativo e, portanto, competem pelos mesmos recursos dos quais seu aplicativo depende quando os dados são recuperados para relatórios.

Diretrizes para usar uma área do assunto de relatório

Se você estiver usando uma área do assunto de relatório, siga estas diretrizes:

- Quando possível, use os campos nas pastas Endereço (completo).
- Quando possível, minimize o uso destes itens:
 - Campos de lista de opções personalizados.
 - Campos de qualquer pasta Propriedade do usuário. Em vez disso, use o campo Proprietário.
 - Campos da pasta Contato principal dentro da pasta Conta.
 - Funções CAST para os campos Data ou Data/hora.
 - Campos Conta-pai, Última modificação por, Criado por e Gerente.
 - Campos das pastas Tipo de data, como as pastas Data de criação e Data de fechamento.

Embora essas pastas forneçam um meio conveniente de agrupar os atributos de data por semana, mês, trimestre ou ano, usá-las também torna a consulta mais complexa e afeta o desempenho do relatório. Em vez disso, use os campos Data ou Data/hora da pasta do tipo de registro principal, quando possível. Por exemplo, abra a área do assunto de oportunidade e selecione o campo Data de fechamento na pasta Oportunidades, em vez de um campo na pasta Data de fechamento.

Diretrizes para melhorar o desempenho

Siga estas diretrizes para melhorar o desempenho:

Criar relatórios de modo incremental

Faça o seguinte:

- Comece com um relatório pequeno e teste-o conforme o desenvolve. Comece com alguns campos e teste-os antes de adicionar mais colunas.
- Teste seus filtros para determinar a melhor sequência a ser usada.

Sequências diferentes podem aumentar ou diminuir o desempenho, mas apenas o método de tentativa e erro ajuda você a determinar isso.

Minimizar o uso de tipos de registro entre campos ou colunas

Siga estas diretrizes:

- **Colunas.** Ao selecionar colunas de mais de um tipo de registro para sua análise, você está adicionando complexidade à consulta de dados. Essa complexidade pode afetar a velocidade de exibição dos resultados. Assim, lembre-se disso ao incluir campos do tipo de registro cruzado em um relatório.
- **Seletores de coluna.** Mantenha todos os seletores de coluna dentro do mesmo tipo de registro. Sempre que possível, não use um seletor de coluna que cruze outro tipo de registro.
- **Prompts.** Tente criar todos os campos de referência de prompts dentro da mesma pasta do tipo de registro.

Usar campos indexados

Faça o seguinte:

- Use o campo indexado para filtrar dados nos relatórios de tempo real.
Os campos indexados são otimizados, de modo que os resultados do relatório aparecem com mais rapidez.
- Planeje antecipadamente a configuração dos dados para ter certeza de que os dados corretos sejam armazenados nos campos indexados.
Seguir essa prática permite que você crie relatórios que usam campos indexados, incorporando-os nos melhores lugares possíveis. O Oracle CRM On Demand também tem um número limitado de campos personalizados indexados. O número varia de acordo com o tipo de campo e o tipo de registro.

Limitar a hierarquia organizacional para cinco níveis

Quanto mais alto um usuário estiver na hierarquia organizacional, mais dados serão retornados e mais lenta será a execução de relatórios. Portanto, limite a hierarquia para um máximo de cinco níveis.

Usar filtros

O uso de filtros restringe a quantidade de dados que é retornada quando você acessa uma análise. A filtragem pode aumentar a velocidade da execução do relatório.

- Aplique filtros como a primeira etapa para criar um relatório. Se a empresa tiver um lote de dados, não execute a primeira visualização de um relatório antes de aplicar os filtros.
- Filtre seu tipo de registro de condução como uma prioridade. Por exemplo, ao usar uma área de assunto de atividades, filtre Atividades.
- Escolha os filtros mais restritivos primeiro e, após experimentá-los, diminua as restrições conforme a necessidade.

No entanto, leve em consideração estas diretrizes ao adicionar filtros:

- Se um filtro fizer referência a uma coluna com uma fórmula CASE subjacente, esse filtro poderá afetar negativamente o desempenho do relatório, dependendo da fórmula e do processamento relacionado exigido. Ao filtrar um campo com uma instrução CASE ou outra fórmula, tente determinar como essa filtragem afetará o desempenho do relatório.
- Antes de usar uma fórmula CASE, faça a si mesmo as seguintes perguntas:
 - Essa classificação pode ser executada no Oracle CRM On Demand usando o recurso Workflow?
 - O código da classificação aparece em outros relatórios? Em caso afirmativo, é recomendável a criação de uma nova coluna e a criação de um workflow para preenchê-la.
- Um relatório que filtra um campo personalizado de Data pode ser executado mais rapidamente do que um relatório semelhante que filtra um campo personalizado de Data e hora, pois todos os campos de Data e hora envolvem a conversão de fusos horários, que afeta o desempenho do relatório. Assim, quando possível, filtre os campos de Data, e não os campos de Data e hora.
- Evite usar uma cláusula OR em colunas ou tipos de registro diferentes (por exemplo, onde SR.Type = 'A' OR SR.Priority = 'Alta' OR Account.Industry = 'Médico'). Em vez disso, tente o seguinte:
 - Remova a cláusula OR e execute outra classificação na tabela dinâmica.

- Divida o relatório em vários relatórios menores e mescle o resultado usando a analítica combinada.

Seguir as diretrizes para definir prompts

Você pode definir prompts para seu relatório na Etapa 3 da página Criar e exibir análise no Oracle CRM On Demand. Esses prompts permitem que os usuários que acessam o relatório finalizado façam seleções para limitar os dados no relatório. Ao executar um relatório que usa prompts, a experiência de um usuário é afetada pelo tempo de processamento do prompt e pelo tempo de processamento do relatório.

Ao adicionar prompts ao relatório, faça o seguinte:

- Minimize o número de prompts usado para um relatório.
- Evite usar imagens de alta resolução para prompts de imagem. É recomendável não usar em um relatório uma imagem que exceda 100 pontos por polegada (dpi). Para obter melhor desempenho, use imagens de até 50 dpi.
- Ao definir prompts, no menu Quais valores devem ser mostrados ao usuário, escolha Nenhum ou Todos os valores para obter um desempenho mais rápido. Evite usar a opção Valores limitados por filtro. Essa opção restringe as seleções de prompt que o relatório exibe. A restrição é baseada em outros filtros e prompts que são aplicados ao relatório. Se um relatório contiver grandes volumes de dados, essa opção pode diminuir o desempenho do relatório.

Ao decidir entre a seleção das opções Nenhum, Todos os valores ou Valores limitados por filtro, é recomendável que você faça um balanço entre o nível de desempenho de relatório que deseja e a apresentação ideal aos usuários dos valores que podem ser selecionados.

Fornecer links de drill-down aos relatórios detalhados

Em vez de criar um relatório que apresente uma lista longa de tabelas de dados, gráficos e imagens gráficas, faça o seguinte:

- Desenvolva um relatório inicial para mostrar as tendências ou informações resumidas e permita que o usuário faça drill-down nos detalhes.
- Crie relatórios com informações mais detalhadas tendo como base os dados do primeiro relatório. Em seguida, forneça links de drill-down para o relatório resumido.

O procedimento a seguir descreve como vincular relatórios às tabelas.

Para vincular relatórios às tabelas

- 1 Clique no ícone Formatar coluna para abrir a caixa de diálogo Propriedades da coluna.
- 2 Clique na guia Formato da coluna.
- 3 Na lista suspensa Tipo de interação de valor, escolha Navegar.
- 4 No campo Navegar até outra análise, procure um relatório detalhado no qual deseja fazer drill-down e clique em OK.

O procedimento a seguir descreve como vincular relatórios aos gráficos.

Para vincular relatórios aos gráficos

- 1 Clique no ícone Opções adicionais de gráfico na página Edição de gráfico (na barra Análise: Título do relatório, do lado esquerdo da página).
- 2 Clique na guia Interação.
- 3 Selecione Navegar e procure um relatório detalhado no qual fazer drill-down a partir do gráfico.

Limitar o número de operações definidas

Os recursos avançados permitem combinar consultas. Você pode executar operações definidas, como uniões, interseções e outras ações de junção nessas consultas a fim de criar um relatório final. Quanto maior o número de resultados de consulta combinados, maior é o tempo de processamento necessário para executar o relatório final. Para um processamento mais rápido, limite o número de operações definidas para até três.

Esclarecer código HTML e narrativas

Ao usar HTML na conexão com SQL, faça o seguinte:

- Certifique-se de que o HTML esteja claro e preciso e que não contenha nenhuma etiqueta desnecessária nem informações supérfluas.
- Certifique-se de que as narrativas estejam claras e precisas e que não contenham instruções desnecessárias.

As narrativas precisas tornam a formatação especificada mais eficiente e reduzem os problemas de desempenho.

Remover colunas em tabelas dinâmicas

As tabelas dinâmicas permitem mostrar o relatório em várias exibições sem gravar vários relatórios, mas elas também podem afetar o desempenho. Sempre que possível, remova as colunas dos critérios de relatório (na Etapa 1 - Definir critérios) que não são usadas na própria tabela dinâmica.

Usar resultados dinâmicos do gráfico

Sempre que possível, para cada tabela dinâmica que exija um gráfico, use a opção Resultados dinâmicos do gráfico, em vez de criar uma exibição de gráfico separada. Vários gráficos em um relatório podem exigir mais processamento, pois o Oracle CRM On Demand deve criar os gráficos individualmente, em vez de simultaneamente com a tabela dinâmica.

Garantir que os relatórios sejam escalonáveis

Os relatórios podem ser executados perfeitamente em um teste antes que todos os dados de produção sejam importados. Depois que todos os dados de produção tiverem sido importados, o aumento do volume de dados afetará negativamente o desempenho do relatório. Se você estiver no processo de implementação do Oracle CRM On Demand, reserve tempo para refazer o teste e ajuste os relatórios depois que todos os dados de produção tiverem sido importados.

Usar código otimizado e campos UTC em filtros

Muitas áreas do assunto de relatórios incluem campos especiais nas dimensões otimizados para reduzir o tempo de consulta quando usados em filtros. Os campos otimizados terminam com as palavras *Código* ou *UTC*. Por exemplo, a dimensão Conta tem um campo Tipo de conta. Também existe um campo Código do tipo de conta, que é a versão otimizada do campo Tipo de conta. Tanto o campo otimizado quanto o não otimizado produz os mesmos resultados nos relatórios, mas o uso do campo otimizado no filtro gera consultas mais rápidas. Esse método é mais rápido do que o uso do campo não otimizado. O uso desses campos nas condições de filtro reduz junções de tabela adicionais e evita conversões do marcador de data/hora baseadas no fuso horário da empresa.

Observação: esses campos otimizados suportam traduções para todos os idiomas compatíveis, mas não suportam a renomeação do tipo de registro.

Para determinar se há campos de filtragem otimizados para uma área de assunto de relatório específica, consulte a ajuda on-line dessa área de assunto e procure o título *Campos de filtragem otimizados*.

15 Painéis

A Página inicial do painel mostra uma lista de painéis disponíveis. Os painéis podem exibir solicitações salvas, imagens, gráficos, tabelas e texto do Oracle CRM On Demand Answers e links aos sites Web e documentos. Um *painel* possui uma ou mais páginas, que são exibidas como guias na parte superior do painel.

O Oracle CRM On Demand fornece painéis pré-criados. Além disso, os usuários que têm o privilégio Gerenciar painéis em sua função podem criar painéis interativos que oferecem exibições personalizadas de informações externas e corporativas. Se sua função tiver esse privilégio, você poderá usar o Editor de painel do Oracle CRM On Demand Answers para adicionar conteúdo a um painel interativo, arrastando e soltando o conteúdo de um painel de seleção para a página de apresentação do painel, que possui colunas para alinhar o conteúdo e cada coluna contém seções que contêm o conteúdo. A aparência de um painel, como as cores do plano de fundo e o tamanho do texto, é controlada por estilos. Você também pode alterar essa aparência usando a caixa de diálogo de formatação de acabamento.

OBSERVAÇÃO: não é possível alterar painéis pré-criados fornecidos no Oracle CRM On Demand.

Os painéis interativos podem ter três tipos de conteúdo:

- Objetos do painel
- O conteúdo que é salvo no Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand
- As exibições de pastas no Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand

As restrições que se aplicam ao criar ou exibir painéis

Ao criar ou exibir os painéis interativos, observe as restrições a seguir:

- Um usuário que cria ou edita um painel interativo pode adicionar qualquer relatório ao painel a que ele possui acesso.

Os relatórios são armazenados em pastas. O acesso a essas pastas é determinado pelas funções do usuário. O privilégio Gerenciar painel permite que usuários criem e editem painéis interativos. Isso não inclui o privilégio Gerenciar relatórios personalizados. Este privilégio fornece acesso completo a todas as subpastas do relatório e aos relatórios da Pasta compartilhada por toda a empresa. Para obter mais informações sobre a visibilidade da pasta, consulte os tópicos [Relatórios](#) (na página 775) e [Configurando a visibilidade do usuário às pastas de relatórios compartilhados](#) (consulte "Configurando a visibilidade do usuário para pastas de relatórios compartilhadas" na página 813).

- Talvez os relatórios adicionados aos painéis interativos não fiquem visíveis a todos os usuários da empresa. O acesso aos relatórios depende da função do usuário.

Se uma função do usuário não permitir a visualização de determinado relatório de um painel, uma mensagem de erro é exibida no painel.

- Se um relatório for excluído depois de ser adicionado a um painel, o usuário que editar o painel verá um ponto de exclamação (!) ao lado do nome do relatório do Editor de painel. Se o usuário estiver visualizando o painel, uma mensagem de erro é exibida.
- Os períodos de seus relatórios podem se basear no calendário fiscal de sua empresa, que pode ser diferente de um calendário padrão. Por exemplo, o ano fiscal de sua empresa pode iniciar em 1 de junho de cada ano do calendário. Se sua empresa alterou recentemente o seu ano do calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, revise a análise histórica com atenção para verificar se ela se estende por vários anos. Se os dados de seus relatórios basearem-se no seu calendário fiscal anterior, não será possível alinhá-lo com os dados usando um novo calendário fiscal.

A tabela a seguir descreve os termos do Editor de painel do Oracle CRM On Demand Answers.

Termo	Definição
Colunas	As colunas são usadas para alinhar o conteúdo em um painel. As seções nas colunas contêm o conteúdo. Você pode criar quantas colunas desejar em uma página do painel. Cada página do novo painel contém automaticamente uma coluna e uma seção vazias dentro dela. As colunas usadas nos painéis não são relativas às colunas usadas nos relatórios.
Objetos do painel	Os objetos do painel são itens usados apenas em um painel. Exemplos de objetos do painel são seções que contêm o conteúdo e links de navegação.
Pastas	As pastas são construções organizacionais que contêm o conteúdo salvo no Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand, como solicitações criadas com o Oracle CRM On Demand Answers. Uma pasta é parecida com um diretório UNIX ou uma pasta do Microsoft Windows.
Páginas	<p>As páginas têm as colunas e as seções com o conteúdo de um painel. Cada painel tem pelo menos uma página. No Editor de painel, as páginas são identificadas por guias na parte superior do painel. Várias páginas são usadas para organizar o conteúdo. Por exemplo, você pode ter as seguintes páginas:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Uma página para armazenar os resultados do Oracle CRM On Demand Answers, que você consulta todos os dias ■ Uma página com os links a sites Web de seus fornecedores ■ Uma página vinculada à sua intranet corporativa
Resultados	Os resultados, também denominados relatórios, são saídas retornadas do servidor do Oracle CRM On Demand. Os resultados atendem aos critérios de solicitação especificados com o Oracle CRM On Demand Answers. O formato padrão para a visualização dos resultados em um painel é a tabela. Os resultados também podem ser mostrados em outros formatos, como gráficos. Você pode examinar e analisar os resultados, salvá-los ou imprimi-los ou fazer download deles em uma planilha.
Seções	As seções são exibidas em colunas na apresentação do painel. Elas contêm o conteúdo que é arrastado e solto do painel de seleção e que você usa para organizar o conteúdo em uma coluna.

Termo	Definição
Estilos	Os estilos controlam como os painéis e os resultados são formatados para exibição, como a cor do texto e os links, a fonte e o tamanho da fonte, as margens das tabelas, as cores e os atributos dos gráficos etc. Os estilos são organizados em pastas com folhas de estilo em cascata (arquivos com a extensão .css), imagens e modelos de gráficos. Você pode substituir alguns elementos das folhas de estilo, como margens da tabela e tamanho da fonte, durante a formatação dos resultados no Oracle CRM On Demand Answers.
Catálogo de apresentações	O Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand armazena o conteúdo criado com o Oracle CRM On Demand Answers. Os tipos de conteúdo armazenados no Catálogo de apresentações são: <ul style="list-style-type: none"> ■ Solicitações criadas com o Oracle CRM On Demand Answers ■ Filtros que se aplicam aos resultados ■ Informações sobre painéis

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciando painéis](#) (na página 1117)
- [Relatórios](#) (na página 775)

Gerenciando painéis

Se sua função tiver o privilégio Gerenciar painéis, você poderá usar o editor de painéis no Oracle CRM On Demand Answers para criar e editar painéis interativos. Para gerenciar painéis, execute as seguintes tarefas:

- [Criando painéis interativos](#) (na página 1118)
- [Adicionado páginas aos painéis interativos](#) (consulte "[Adicionando páginas a painéis interativos](#)" na página 1119)
- [Adicionando e exibindo conteúdo nas páginas de painéis interativos](#) (consulte "[Adicionando e exibindo conteúdo em páginas do painel interativo](#)" na página 1120)
- [Renomeando objetos de painel](#) (consulte "[Renomeando os objetos do painel](#)" na página 1131)
- [Excluindo objetos do painel](#) (na página 1132)
- [Alterando as propriedades dos painéis interativos](#) (na página 1133)
- [Alterando opções de impressão e PDF nos painéis interativos](#) (consulte "[Alterando as opções de impressão e PDF nos painéis interativos](#)" na página 1132)
- [Criando prompts para painéis interativos](#) (na página 1135)
- [Alterando o nome ou a descrição de um painel interativo](#) (na página 1138)

- [Exibindo painéis](#) (na página 1139)
- [Sobre a navegação orientada nos painéis interativos](#) (consulte "[Sobre a navegação guiada nos painéis interativos](#)" na página 1139)
- [Sobre as áreas de assunto nos relatórios](#) (consulte "[Sobre as áreas de assuntos nos relatórios](#)" na página 827)
- [Observações de uso nas áreas de assunto](#) (na página 1140)

Criando painéis interativos

Este tópico descreve como um novo painel interativo é criado.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para criar um painel interativo

- 1 Clique na guia Painel.
- 2 Na Página do painel, clique no link Gerenciar painéis.
- 3 Na página Gerenciar painéis, clique em Novo painel.
- 4 Na página de Edição de painéis, informe o nome e a descrição do painel e clique em Salvar.
A página Gerenciar painéis é exibida novamente.

- 5 Na página Gerenciar painéis, clique no link Projetar para o painel que você criou.
O editor de painel do Oracle CRM On Demand Answers é exibido em uma janela separada, independente das demais páginas do Oracle CRM On Demand. O nome do novo painel é exibido no início da página

OBSERVAÇÃO: os painéis recém-criados possuem uma página em branco. Os painéis que possuem apenas uma página não exibem o nome da página como guia na parte superior do painel. Os nomes de páginas do painel só são exibidos na sua parte superior quando este possuir várias páginas.

OBSERVAÇÃO: o número máximo de painéis que pode ser exibido no menu suspenso Painéis é 199. Se você criar mais painéis, não poderá acessá-los usando o menu suspenso Painéis.

Quando você cria seu painel, pode adicionar conteúdo a ele. Para obter informações sobre como gerenciar o conteúdo do painel, controlar a aparência dos painéis e adicionar páginas aos painéis, consulte os tópicos a seguir:

- [Adicionado páginas aos painéis interativos](#) (consulte "[Adicionando páginas a painéis interativos](#)" na página 1119)
- [Adicionando e exibindo conteúdo nas páginas de painéis interativos](#) (consulte "[Adicionando e exibindo conteúdo em páginas do painel interativo](#)" na página 1120)
- [Alterando as propriedades dos painéis interativos](#) (na página 1133)

- [Criando prompts para painéis interativos](#) (na página 1135)

Navegando pelo editor de painel

No editor de painel do Oracle CRM On Demand Answers, é possível adicionar conteúdo aos painéis interativos. Também é possível controlar a aparência dos painéis, renomear e excluir objetos deles.

OBSERVAÇÃO: não é possível alterar painéis pré-criados fornecidos no Oracle CRM On Demand.

Este tópico descreve como navegar pelo editor de painel para trabalhar com os painéis interativos existentes. Se deseja criar um novo painel, consulte [Criando painéis interativos](#) (na página 1118).

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para navegar pelo editor de painel

- 1 Clique na guia Painel.
- 2 Na Página do painel, clique no link Gerenciar painéis.
- 3 Na página Gerenciar painéis, no menu do nível do registro do painel que você deseja editar, selecione Projetar.

O editor de painel do Oracle CRM On Demand Answers é exibido em uma janela separada, independente das demais páginas do Oracle CRM On Demand.

O procedimento a seguir explica como selecionar a página do painel com a qual você quer trabalhar.

Para selecionar uma página do painel

OBSERVAÇÃO: se você já estava trabalhando na página de um painel, a execução desta ação salva as alterações feitas na página que você estava trabalhando.

- Na lista suspensa Página, perto do nome do painel da página do Editor de painel, selecione a página que você deseja editar.

Adicionando páginas a painéis interativos

Você pode adicionar páginas a um painel interativo.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para adicionar uma página a um painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1119).

- 2 Na página do Editor de painel, clique no ícone da página Adicionar painel, perto do início da página.



- 3 Informe um nome e uma descrição para a página do painel.

- 4 Clique em OK.

A nova página é exibida no painel.

OBSERVAÇÃO: se houver apenas uma página no painel, seu nome não será exibido em uma guia. As guias aparecem apenas quando há mais de uma página para que você possa clicar nelas para se mover entre as páginas.

Adicionando e exibindo conteúdo em páginas do painel interativo

Os tópicos a seguir descrevem como o conteúdo é adicionado e exibido nas páginas do painel interativo.

OBSERVAÇÃO: para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar painéis.

- [Navegando pelo Editor de painel](#) (na página 1119)
- [Adicionando páginas a painéis interativos](#) (na página 1119)
- [Controlando a aparência das páginas do painel interativo](#) (na página 1121)
- [Tornando a aparência do conteúdo condicionada às páginas do painel interativo](#) (na página 1123)
- [Adicionando links de navegação guiada às páginas do painel interativo](#) (na página 1123)
- [Adicionando links de texto e de imagem às páginas do painel interativo](#) (na página 1124)
- [Adicionando exibições de pastas do catálogo de apresentações às páginas do painel interativo](#) (na página 1127)
- [Adicionando conteúdo salvo no catálogo de apresentações às páginas do painel interativo](#) (na página 1128)
- [Controlando como os resultados são exibidos quando usuários fazem drill-down nas páginas do painel interativo](#) (na página 1128)
- [Editando as propriedades dos relatórios e dos prompts do painel interativo](#) (na página 1129)
- [Aplicando formatação aos painéis interativos](#) (na página 1130)

Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a painéis interativos:

- [Criando painéis interativos](#) (na página 1118)
- [Renomeando os objetos do painel](#) (na página 1131)
- [Excluindo objetos do painel](#) (na página 1132)
- [Alterando as propriedades dos painéis interativos](#) (na página 1133)
- [Alterando opções de impressão e PDF nos painéis interativos](#) (consulte "[Alterando as opções de impressão e PDF nos painéis interativos](#)" na página 1132)
- [Criando prompts para painéis interativos](#) (na página 1135)
- [Sobre a navegação guiada nos painéis interativos](#) (na página 1139)

Controlando a aparência das páginas do painel interativo

Este tópico explica como controlar a aparência das páginas do painel com o editor de painel. Para obter mais informações sobre a navegação pelo editor de painel, consulte [Navegando pelo editor de painel](#) (na página 1119).

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Trabalhando com colunas nas páginas do painel interativo

As colunas são usadas para alinhar o conteúdo em um painel. As seções nas colunas contêm o conteúdo. Você pode adicionar ou remover colunas, definir sua largura em pixels ou como porcentagem da página do painel e interromper colunas.

Quando há mais de uma coluna na página de um painel, você pode interromper as colunas para organizá-las na página. (O recurso arrastar-soltar não reposiciona as colunas.) Por exemplo, se houver duas colunas lado a lado, a interrupção da coluna mais a direita, faz com que ela se mova para baixo da primeira coluna e as duas colunas preencherão a largura ocupada antes, quando elas estavam lado a lado. Se houver três colunas lado a lado, a interrupção da coluna do meio fará com que as duas colunas externas movam-se para baixo da primeira coluna e esta preencherá a largura ocupada anteriormente pelas duas primeiras colunas.

Para adicionar uma nova coluna

- Clique no ícone Adicionar coluna perto do início da página do Editor de painel.



A coluna é adicionada à página do painel.

Para definir a largura de uma coluna

- 1** Clique em Propriedades e escolha Propriedades da coluna.
- 2** Na caixa de diálogo Propriedades da coluna, expanda o link Opções de formatação adicionais.
- 3** Na seção Opções de formatação opcionais, especifique a largura da coluna:
 - Para especificar a largura em pixels, informe o número de pixels, por exemplo, 200.
 - Para especificar a largura como porcentagem da página do painel, use o sinal de porcentagem (%), por exemplo, 20%.
- 4** Clique em OK.

Para interromper uma coluna

- Clique em Propriedades, escolha Inserir interrupção de coluna e selecione o tipo de interrupção apropriado.

Se você interromper a coluna novamente, a apresentação da coluna é revertida para a apresentação anterior.

Adicionando seções às páginas do painel interativo

As seções são usadas nas colunas para conter o conteúdo de um painel. As seções são alinhadas por padrão verticalmente. Você pode arrastar quantas seções desejar para uma coluna.

Se você arrastar e soltar conteúdo em uma coluna sem adicionar primeiro uma seção para conter o conteúdo, uma seção é criada automaticamente.

Se você arrastar uma seção de uma coluna para outra, qualquer conteúdo dessa seção também será incluído.

Para adicionar uma seção a uma coluna

- No painel de seleção, arraste e solte um objeto da Seção da área Objetos do painel para a coluna.

A coluna fica destacada quando você está no local correto para arrastar a seção na coluna.

Fazendo as seções ficarem horizontais nas páginas do painel interativo

O alinhamento padrão das seções é vertical.

Para que uma seção fique horizontal

- Clique em Propriedades da seção e escolha Organizar horizontalmente.

Salvando alterações nas páginas do painel interativo

Você pode salvar suas alterações sempre que desejar.

Para salvar as alterações na página de um painel interativo

Execute uma das ações a seguir:

- Clique em Salvar.
- Saia da página em que você está trabalhando no editor de painel.

Por exemplo, suas alterações serão salvas se você adicionar ou editar outra página, alterar as propriedades do painel ou modificar um prompt, filtro ou solicitação.

Tornando a aparência do conteúdo condicionada às páginas do painel interativo

É possível fazer com que uma seção inteira do painel e seu conteúdo apareçam condicionados com base nos resultados retornados para uma determinada solicitação do Oracle CRM On Demand Answers. É possível usar essa funcionalidade para guiar os usuários enquanto eles visualizam os painéis. Para obter mais informações sobre como guiar os usuários deste modo, consulte [Sobre a navegação guiada nos painéis interativos](#) (na página 1139).

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para que o conteúdo seja exibido condicionalmente na página de um painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.
Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1119).
- 2 Na página do Editor de painel, clique em Propriedades da seção que contém o conteúdo e selecione Navegação guiada.
- 3 Na caixa de diálogo Propriedades da navegação guiada, especifique suas opções e navegue para selecionar a solicitação do Catálogo de apresentações.
- 4 Clique em OK.

Adicionando links de navegação guiada às páginas do painel interativo

Os links da navegação guiada nas páginas do painel interativo podem ser estáticos ou condicionais. Os links estáticos ficam sempre exibidos e os condicionais só são exibidos se os resultados atenderem a determinados

critérios. Você pode usar essa funcionalidade para guiar os usuários enquanto eles visualizam os painéis. Para obter mais informações sobre a navegação guiada, consulte [Sobre a navegação guiada nos painéis interativos](#) (na página 1139).

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para adicionar um link da navegação guiada à página de um painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1119).

- 2 Na página do Editor de painel arraste e solte um objeto do Link da navegação guiada do painel de seleção de uma seção para uma página do painel.
- 3 Clique no botão Propriedades do link.
- 4 Na caixa de diálogo Propriedades do link da navegação guiada, faça o seguinte:
 - Se desejar tornar o link condicional, selecione Sim para a opção Solicitação de origem da referência e especifique a solicitação de origem.
 - Especifique as propriedades do link.

OBSERVAÇÃO: no caso de URLs, forneça o caminho completo.

- 5 Clique em OK.

Adicionando links de texto e de imagem às páginas do painel interativo

Você pode adicionar links de texto e de imagem a um painel e especificar o que acontece quando um usuário clica nos links. Por exemplo, você pode direcionar os usuários a outro site Web ou painel, abrir documentos, iniciar aplicativos ou executar qualquer outra ação suportada por seu navegador. Também é possível adicionar uma imagem ou somente texto, sem links.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para adicionar um link de texto ou de imagem à página de um painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1119).

2 No painel de seleção da página do Editor de painel, arraste e solte um objeto do Link ou da Imagem para uma seção na página do painel.

3 Clique no botão Propriedades do objeto.

A caixa de diálogo Propriedades do link ou da imagem é exibida.

4 Especifique suas opções:

- No caso de um link de texto, informe o texto no campo Legenda.

- No caso de um link de imagem, informe o local e o nome da imagem no campo Imagem.

Especifique o local como uma URL. Seguem alguns exemplos:

`http://imageserver/MyImage.gif`

`/DashboardFiles/image.gif`

Se a imagem não estiver no servidor local, a URL deve incluir `http://`. Se a imagem for usada em um ambiente compartilhado, ela deve ficar localizada em uma unidade de rede acessível a todos os usuários.

Se desejar uma legenda para a imagem, informe-a no campo Legenda e use a lista suspensa Apresentações para escolher em que local a legenda deve aparecer em relação à imagem.

5 Especifique o que acontece quando o usuário clica no texto ou na imagem:

- Para especificar que uma solicitação ou painel seja exibido quando o usuário clicar no link ou na imagem, especifique o destino como Solicitação ou Painel e clique no botão Navegador para selecionar a solicitação ou o painel.

- Para especificar que ocorra outra ação, como abrir um site Web, documento ou programa, especifique o destino como URL e informe o caminho completo ao campo que acompanha as opções de Destino. Na área Alvo, escolha se o destino será exibido na janela do navegador existente do usuário ou em uma nova janela.

Um link é definido como uma URL (Uniform Resource Locator) que seu navegador pode interpretar. As URLs podem apontar para sites Web, documentos, imagens, sites FTP, grupos de notícias etc. Dependendo do seu navegador, os exemplos de URLs a seguir são válidos:

`http://home.netscape.com/index.html`

`ftp://ftp.microsoft.com`

`news:news.announce.newusers`

Para obter mais informações sobre os tipos de conteúdo interno ou externo que podem ser acessados, consulte a tabela a seguir.

OBSERVAÇÃO: o administrador da sua empresa pode criar um diretório virtual chamado `\DashboardFiles` no servidor de Apresentação para os documentos compartilhados e mapear o diretório virtual com um diretório de rede compartilhado com o mesmo nome. Esse diretório virtual permite que os usuários com as permissões adequadas publiquem arquivos nesta pasta e mencionem esses arquivos através de seus nomes de URL relativos, no lugar de seus nomes de compartilhamento de rede totalmente qualificados, como, `\DashboardFiles\AnnualReport.doc` no lugar de `\\SharedServer\CommonShare\DashboardFiles\AnnualReport.doc`.

DICA: ao escolher se o destino deve ser exibido na janela do navegador existente do usuário ou em uma nova janela, observe as informações a seguir. Para cada ação, exceto enviar correspondência ou executar um programa, você pode controlar como o link é exibido. Escolha a janela atual quando desejar que a ação ocorra no painel de exibição do painel. O painel continua ativo, mas em segundo plano. Escolha uma nova janela quando desejar que a ação ocorra em uma nova janela do navegador.

OBSERVAÇÃO: para adicionar somente texto ou imagem, sem qualquer link, deixe o campo que acompanha as opções de Destino em branco.

6 Clique em OK.

A tabela a seguir mostra as opções do link para adicionar um link de texto ou de imagem com o editor de painel.

Opção do link	Comentários
Site Web ou documento	<p>Localize a URL ou endereço do site ou do documento. É possível copiar o endereço de destino do endereço do navegador ou da caixa de local e colá-lo.</p> <p>No caso de um site Web, é possível omitir o trecho <code>http://</code> do endereço se a URL residir no seu servidor Web, como seu site de intranet.</p> <p>Se a URL residir no servidor da Web da sua organização, você poderá informar o endereço relativo do arquivo. Por exemplo:</p> <p style="text-align: center;"><code>\DashboardFiles\Logo.gif</code></p>
Documento compartilhado ou local	<p>Se o documento for usado em um ambiente compartilhado, ele deve ficar localizado em uma unidade de rede acessível a todos os usuários. Exemplos de tipos de documentos que podem ser abertos são: planilhas contendo relatórios de vendas recentes, uma apresentação em slide apresentando um novo produto, um documento do Microsoft Word contendo o relatório anual da sua empresa, um gráfico contendo um mapa do aeroporto até sua sede corporativa etc.</p> <p>Por exemplo, se o documento for apenas para uso, um local de amostra pode ser:</p> <p style="text-align: center;"><code>c:\mycomputer\reports\report.doc</code></p> <p>No caso de documento compartilhado, especifique o nome UNC, como:</p> <p style="text-align: center;"><code>\\ALLUSERS\reports\report.doc</code></p>
Enviar e-mail para um usuário especificado	<p>Você deve conhecer o mailto URL, por exemplo:</p> <p style="text-align: center;"><code>mailto:support@oracle.com</code></p> <p>Quando o usuário seleciona este link, o navegador inicia o aplicativo de e-mail com o campo Para: preenchido. (O navegador controla a ativação do programa de e-mail.)</p>
Executar um programa	<p>Se o programa for usado em um ambiente compartilhado, ele deve ficar localizado em uma unidade de rede acessível a todos os usuários. Você pode usar este recurso para fazer download e executar um aplicativo. (O sistema operacional controla a ativação do aplicativo.) Por exemplo, se desejar</p>

Opção do link	Comentários
	<p>iniciar o Microsoft Word apenas para seu uso, um local de amostra pode ser:</p> <p><code>c:\MSOFFICE\OFFICE\winword.exe</code></p> <p>No caso de programa com vários usuários licenciados ou uma unidade compartilhada, especifique o nome UNC do local, como:</p> <p><code>\\ALLUSERS\SOFTWARE\MSOFFICE\OFFICE\WORD\winword.exe</code></p>
Atualizar o navegador com o JavaScript	<p>Seu navegador deve suportar o JavaScript para usar o exemplo a seguir.</p> <p><code>javascript:window.location.reload()</code></p> <p>Na área Alvo, escolha a Janela atual da opção.</p>

Adicionando exibições de pastas do catálogo de apresentações às páginas do painel interativo

Você pode adicionar a um painel, a exibição de uma pasta do Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand e seus conteúdos, como solicitações salvas. Por exemplo, se houver um conjunto de solicitações salvas executado com frequência, você pode abrir a pasta no painel, navegar até a solicitação salva e clicar nela para ser executada.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para adicionar uma exibição da pasta do Catálogo de apresentações à página de um painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.
Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "Navegando pelo editor de painel" na página 1119).
- 2 No painel de seleção, arraste e solte um objeto da Pasta para uma seção da página do painel.
- 3 Clique no botão Propriedades da pasta.
A caixa de diálogo Propriedades da pasta é exibida.
- 4 Navegue para selecionar a pasta e clique em OK.
- 5 Clique em OK para salvar as propriedades.

Adicionando conteúdo salvo no catálogo de apresentações às páginas do painel interativo

É possível adicionar conteúdo que você ou alguém tenha salvo em uma pasta compartilhada ou painel, como prompts do painel e relatórios. Para localizar o conteúdo, navegue procurando a pasta do Catálogo de apresentações onde o conteúdo está armazenado ou o painel onde é exibido.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para adicionar conteúdo salvo no Catálogo de apresentações às páginas do painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "Navegando pelo editor de painel" na página 1119).

- 2 No painel de seleção da página do Editor de painel, na área Conteúdo salvo, navegue até a pasta ou painel com o conteúdo que você deseja adicionar ao painel.

- 3 Localize o conteúdo que você deseja adicionar, arraste-o e solte-o em uma seção da página do painel.

Esta etapa adiciona um atalho ao conteúdo que foi salvo no Catálogo de apresentações. Se o conteúdo for alterado, as alterações refletirão na página do painel.

Para obter informações sobre a edição das propriedades de prompts do painel e relatórios, consulte [Editando as propriedades dos relatórios e dos prompts do painel interativo](#) (na página 1129).

Controlando como os resultados são exibidos quando usuários fazem drill-down nas páginas do painel interativo

Você pode controlar como os resultados são exibidos quando um usuário faz drill-down em um relatório de um painel interativo. Os resultados podem ser exibidos de uma destas maneiras:

- Os novos resultados podem ser exibidos diretamente no painel, substituindo o relatório original.
Este é o comportamento padrão. A área ocupada pelo relatório padrão é ajustada automaticamente para comportar os novos resultados.
- O painel inteiro pode ser substituído pelos novos resultados.

Esse comportamento é controlado pela opção Detalhar no local do editor de painel. A opção é definida no nível da seção, o que significa que ela aplica-se a todos os relatórios que podem ser detalhados na seção. Os usuários podem clicar no botão Retornar para voltar ao relatório original ou ao painel.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para controlar como os resultados são exibidos quando os usuários fazem drill-down nas páginas do painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1119).

- 2 Na página do Editor de painel clique no botão Propriedades da seção e escolha a seleção Detalhar no local:
 - Para mostrar os novos resultados diretamente no painel, clique em Detalhar no local para selecioná-la. Quando essa opção é selecionada, um sinal de conferido é exibido perto dela. Este é o comportamento padrão.
 - Para substituir o painel pelos novos resultados, clique em Detalhar no local para remover o sinal de conferido.

Editando as propriedades dos relatórios e dos prompts do painel interativo

Você pode editar as propriedades dos relatórios e dos prompts do painel interativo adicionados a um painel do Catálogo de apresentações.

OBSERVAÇÃO: ao editar as propriedades dos relatórios e dos prompts do painel interativo, como descrito aqui, quaisquer outras alterações feitas na página que você está trabalhando também serão salvas.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para editar as propriedades de um prompt do painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1119).

- 2 Na página do Editor de painel clique no botão Propriedades do prompt do painel e clique em Modificar. É exibida a página de Prompt do painel.
- 3 Faça as alterações no prompt do painel.
- 4 Clique em Salvar para salvar o prompt do painel.

Para editar as propriedades de um relatório

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1119).

2 Na página do Editor de painel, clique no botão Propriedades do relatório.

3 Selecione a propriedade que você deseja modificar:

■ Exibir resultados

Se você selecionar a opção Incorporada à seção, a solicitação será executada automaticamente e os resultados serão exibidos diretamente no painel. Esta opção fica selecionada por padrão nos relatórios.

Você também pode optar por exibir a solicitação como um link, que deve ser clicado pelos usuários para executar a solicitação e especificar se os resultados serão mostrados no painel ou em uma janela separada.

■ Links do relatório

Esta opção abre a caixa de diálogo Links do relatório, onde é possível selecionar os links que você deseja que apareçam com o relatório na página do painel.

■ Mostrar exibição

Esta opção mostra as exibições disponíveis do relatório criado no Oracle CRM On Demand Answers. É possível selecionar a exibição que você deseja ver.

■ Modificar solicitação

Esta opção exibe a guia Critérios no Oracle CRM On Demand Answers, onde é possível modificar a solicitação que gera o relatório.

Aplicando formatação aos painéis interativos

No editor de painel do Oracle CRM On Demand Answers, a caixa de diálogo de formatação oferece acesso e controla os atributos visuais dos painéis. Dependendo do objeto que você está formatando, a caixa de diálogo exibe opções diferentes, como fonte, célula e controles de margem, cor do plano de fundo, opções adicionais de formatação, como enchimento da célula. A formatação afeta a aparência visual das colunas e das seções de um painel como cor do plano de fundo e margens.

Quando as seleções de alinhamento horizontal e vertical forem exibidas, elas serão semelhantes às seleções de justificativa de texto nos processadores de palavras. O alinhamento vertical não tem efeito, a menos que a coluna preencha as várias linhas de outras colunas.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para aplicar a formatação a um painel interativo

1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "Navegando pelo editor de painel" na página 1119).

2 Na página do Editor de painel, clique no botão Propriedades de uma coluna ou seção e escolha a opção Propriedades da coluna ou Formatar seção.

- 3 Na área da Fonte, selecione o tipo de fonte, tamanho, cor, estilo (negrito, por exemplo) e efeitos que queira aplicar (como sublinhar).

OBSERVAÇÃO: essa opção não está disponível para alguns itens.

- 4 Na área da Célula, configure o alinhamento e a cor de fundo.

OBSERVAÇÃO: para o alinhamento horizontal, normalmente se utiliza à esquerda para texto. Para números, se utiliza à direita.

O alinhamento vertical não é usado a menos que a coluna tenha múltiplas linhas de outras colunas.

- 5 Na área da Borda, selecione a posição e cor da borda e o estilo da célula.

DICA: você pode selecionar ou não bordas personalizadas clicando nas bordas superior, inferior, da esquerda e da direita próximo à lista suspensa Posição.

- 6 Para formatar o espaçamento na célula, clique em Opções de formatação adicionais e especifique valores para largura e altura do conteúdo da célula, e o espaço acima, abaixo, "a esquerda e "a direita do conteúdo.

Os valores são especificados em pixels.

- 7 Para substituir os elementos de estilo e classe especificados nas folhas de estilo do Oracle CRM On Demand Answers, selecione na área de Opções do estilo CSS personalizado:

a Clique na configuração que deseja usar.

b Forneça o local da classe, estilo ou folha de estilos.

OBSERVAÇÃO: as opções de formatação de estilo avançadas são para usuários que sabem utilizar folhas de estilo em cascata.

- 8 Clique em OK.

Renomeando os objetos do painel

Os objetos de um painel interativo que ainda não possuem nome, têm um nome padrão atribuído, como Seção 1, Link 1 etc. É possível renomear os objetos do painel para atribuir nomes descritivos e significativos.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para renomear um objeto do painel em uma página do painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1119).

- 2 Na página do Editor de painel, clique no botão Renomear do objeto do painel.

- 3 Na caixa de diálogo Renomear, informe um novo nome para o objeto do painel.
- 4 Clique em OK.

Excluindo objetos do painel

É possível excluir objetos das páginas do painel interativo. Se o objeto que você excluir já tiver sido salvo no Catálogo de apresentações do Oracle CRM On Demand, ele será excluído apenas da página do painel, não será excluído do Catálogo de apresentações. (Observe que os usuários com permissões adequadas podem editar conteúdos do Catálogo de apresentações, clicando em Gerenciar da guia Catálogo, no painel de seleção do Oracle CRM On Demand Answers.)

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para excluir um objeto do painel de uma página do painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1119).

- 2 Na página do Editor de painel, clique em Excluir do objeto do painel.

OBSERVAÇÃO: quando uma coluna é excluída, as demais colunas da página podem ser ajustadas automaticamente para manter o alinhamento da coluna.

Alterando as opções de impressão e PDF nos painéis interativos

Em um painel interativo, você pode especificar as configurações de página, bem como o conteúdo do cabeçalho e rodapé para a saída em PDF. Os painéis e exibições são impressos no formato PDF do Adobe Acrobat. É necessário o Adobe Reader 6.0 ou superior para imprimir usando o PDF do Adobe.

A formatação do cabeçalho e rodapé aparece na saída em PDF e HTML.

OBSERVAÇÃO: as seleções de impressão que você especifica aplicam-se somente à saída em PDF. Se você imprimir o PDF em uma impressora local ou de rede, as seleções de impressão especificadas no seu navegador entrarão em vigor, como a seleção do tamanho do papel.

Para alterar as opções de impressão e PDF

- 1 Navegar para o editor de painel.

Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1119).

- 2 Clique no ícone Propriedades de controle de impressão e PDF, próximo a parte superior do espaço de trabalho.



A caixa de diálogo Controle de impressão e PDF é exibida.

- 3 Faça suas seleções para as configurações da página.
- 4 Para adicionar um cabeçalho ou rodapé, faça o seguinte:
 - a Selecione a opção apropriada e clique em Editar.
 - b Use as opções na caixa de diálogo para construir o cabeçalho ou rodapé.
Os cabeçalhos e rodapé podem conter cada um até três linhas.
 - c Para aplicar a formatação estética a um elemento do cabeçalho ou rodapé, clique no botão de formatação.
Para obter informações sobre formatação estética, consulte [Aplicando formatação a painéis interativos](#) (consulte "[Aplicando formatação aos painéis interativos](#)" na página 1130).
 - d Clique em OK para salvar o cabeçalho ou o rodapé.
- 5 Quando você terminar de alterar as opções de PDF e impressão, clique em OK.

Alterando as propriedades dos painéis interativos

É possível definir as propriedades do painel inteiro, como estilo de uso, excluir, reordenar e ocultar páginas. Alterar as propriedades do painel, faz com que as alterações feitas na página que você estava trabalhando sejam alteradas automaticamente.

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para acessar a página de Propriedades do painel de um painel interativo

- 1 Navegar para o editor de painel.
Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "[Navegando pelo editor de painel](#)" na página 1119).
- 2 Clique no ícone de Propriedades do painel, perto do início da página do Editor de painel.



A página de Propriedades do painel é exibida.

Selecionando um estilo para um painel interativo

Os estilos controlam como os painéis e os resultados são formatados para exibição. Inicialmente, os resultados são formatados com um estilo padrão. O Oracle CRM On Demand fornece estilos predefinidos que podem ser escolhidos.

Para selecionar um estilo para um painel interativo

- Na área Propriedades gerais da página de Propriedades do painel, selecione o estilo que você deseja usar da lista suspensa Estilos.

Adicionando uma descrição a um painel interativo

As descrições são armazenadas, mas não ficam exibidas nos painéis.

Para adicionar uma descrição a um painel interativo

- Informe uma descrição para o painel na caixa Descrição da página de Propriedades do painel.

Renomeando, excluindo, reordenando e ocultando páginas do painel interativo

Este tópico descreve como as páginas do painel interativo são renomeadas, excluídas, reordenadas e ocultas. A área Páginas do painel, da página de Propriedades do painel mostra as páginas do painel. As páginas são listadas na mesma ordem de suas guias.

Quando um painel é renomeado, você pode preservar as referências do usuário ao antigo nome. Essa ação cria um atalho ao antigo nome, que indica o painel renomeado no Catálogo de apresentações.

Se estiver trabalhando com a página de um painel, você pode ocultá-la dos usuários até que suas alterações estejam concluídas.

CUIDADO: Não é possível desfazer as ações descritas nos procedimentos a seguir clicando em Cancelar.

Para renomear a página de um painel interativo

- Na seção Páginas do painel, da página de Propriedades do painel, clique no ícone Renomear para abrir a página Renomear item e siga as instruções exibidas na página.

Para excluir a página de um painel interativo

- Na seção Páginas do painel, da página de Propriedades do painel, clique no ícone Excluir e confirme a exclusão quando solicitado.

Para reordenar a página de um painel interativo

- Para subir a página na lista de um painel, clique na seta para cima da página da seção Páginas do painel, da página de Propriedades do painel.

No painel, a guia da página move-se para a esquerda.

- Para descer a página na lista de um painel, clique na seta para baixo da página da seção Páginas do painel, da página de Propriedades do painel.

No painel, a guia da página move-se para a direita.

Para ocultar a página de um painel interativo

- Na seção Páginas do painel, da página de Propriedades do painel, marque a caixa de seleção Ocultar página.

A página continua visível para qualquer usuário que a esteja visualizando no momento.

OBSERVAÇÃO: não é possível alterar as permissões em uma página do painel. O ícone de Segurança da seção Páginas do painel, da página de Propriedades do painel, é desativado.

Para alterar a moeda exibida na página de um painel interativo

- Escolha o menu moeda e uma nova moeda para o relatório.

Para usar esta funcionalidade, inclua o prompt do painel pré-criado de Moedas ativas da empresa no painel. Para obter mais informações sobre a adição de conteúdo pré-criado como um prompt a um painel, consulte [Criando prompts para painéis interativos](#) (na página 1135). Depois que este prompt de painel pré-criado é adicionado, escolha o menu moeda e uma nova moeda para o relatório. Todos os campos de moeda do painel são atualizados para exibir a moeda escolhida. A lista é limitada às moedas para as quais a taxa de câmbio foi definida.

Criando prompts para painéis interativos

Um prompt de painel filtra os resultados das solicitações incorporadas para mostrar somente os resultados correspondentes aos critérios do prompt. Um prompt de painel pode filtrar todas as solicitações incorporadas de um painel ou solicitações apenas de determinadas páginas do painel.

Selecione as colunas e os operadores para o prompt do painel e especifique como o prompt será exibido no painel e como os usuários selecionarão os valores. As suas seleções determinam o conteúdo dos relatórios incorporados ao painel ou à página do painel. Em cada solicitação que o prompt deverá filtrar, todas as colunas do prompt do painel devem estar presentes na lista de projeção ou no filtro, ou em ambos. As colunas da solicitação devem ter os filtros definidos, ou a condição de filtro precisa ser definido como Com prompt. As colunas contidas no prompt que não estiverem incluídas na solicitação não filtrarão a solicitação.

Se você incluir várias colunas em um prompt do painel, poderá restringir as opções do usuário nas seleções subsequentes. Por exemplo, suponhamos que uma coluna filtre a Região e a coluna seguinte filtre o Distrito. Se a caixa de seleção Restringir for marcada para Distrito, a coluna Distrito poderá ser restrita para mostrar apenas os distritos correspondentes à seleção de Região do usuário. Se o usuário escolher a região leste no prompt de Região, o prompt de Distrito mostrará somente os distritos da região leste.

OBSERVAÇÃO: As colunas restritas são limitadas por todas as outras colunas do prompt. Por exemplo, se o prompt contiver colunas para Ano, Região e Distrito e for selecionado Restrito para Distrito, os valores exibidos em Distrito serão limitados pelos valores inseridos em Região e Ano.

Se você declarar uma variável de apresentação em um prompt do painel, a variável também poderá ser indicada em várias áreas de um relatório. O valor informado no prompt do painel poderá ser exibido (usando a variável de apresentação) nos resultados da solicitação exibidos no painel.

Depois de criar um prompt do painel, salve-o em uma pasta compartilhada, e depois de salvá-lo, você poderá adicioná-lo a um painel.

Antes de começar. Para criar e editar prompts de painéis interativos, sua função precisa incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para criar um prompt de um painel interativo

1 Clique na guia Relatórios.

2 Clique no link Gerir análises.

O Oracle CRM On Demand Answers é exibido em uma janela separada.

3 Na janela do Oracle CRM On Demand Answers, clique em qualquer área do assunto e no ícone de Novo prompt de painel, na parte superior da seção.

É exibida uma lista de áreas de assunto.

4 Na lista de áreas de assunto, selecione a área do assunto que contém a coluna que deseja usar como filtro.

É exibida a página de Prompt do painel.

OBSERVAÇÃO: se a coluna estiver incluída também em um prompt de filtro de coluna de uma solicitação incorporada, o valor deverá ser definido como um filtro na caixa de diálogo Criar/editar filtro para que o prompt do painel filtre a solicitação incorporada. A definição do valor como Com prompt não filtrará previamente a coluna atual. Todas as colunas de um prompt de painel precisam ser provenientes da mesma área do assunto, e todas as colunas do prompt do painel precisam estar incluídas nas solicitações incorporadas que o prompt do painel deverá filtrar.

5 Na lista suspensa Escopo da página de Prompt do Painel, especifique se o prompt do painel será aplicado ao painel inteiro ou a uma página do painel.

6 Para selecionar uma coluna e usá-la como filtro no prompt do painel, clique no nome da coluna no painel de seleção.

Você pode adicionar várias colunas a um prompt do painel. Para remover uma coluna do prompt, clique no botão Excluir correspondente a essa coluna.

OBSERVAÇÃO: o número de colunas incluídas em um prompt do painel pode afetar o desempenho. Por exemplo, as colunas que exibem valores em uma lista suspensa requerem uma solicitação ao servidor do Oracle CRM On Demand para preencher a lista. É recomendável limitar o número de colunas para nove ou menos.

7 Faça suas seleções para as seguintes opções:

a Clique no botão Editar fórmula para exibir a caixa de diálogo Editar fórmula da coluna, na qual é possível modificar a fórmula da coluna.

- b** Selecione na lista suspensa Operador o operador que deseja usar.
- c** Selecione o tipo de controle para indicar como os usuários selecionarão o valor do filtro.
O valor pode ser selecionado de um calendário, de uma lista suspensa ou de uma lista múltipla de valores, ou ainda, digitá-lo em uma caixa de edição.
- d** Se você escolher uma lista suspensa:
 - Na lista Mostrar, indique quais os valores que devem aparecer na lista suspensa (é possível exibir todos os valores ou desenvolver uma instrução SQL para limitar a lista suspensa a determinados valores).
 - Para restringir as opções de uma coluna, dependendo da seleção feita pelo usuário na coluna anterior, marque a caixa de seleção Restringir.
- e** Na lista de Padrão, escolha o valor que os usuários verão inicialmente.
Você pode exibir os padrões do relatório, todas as opções ou um valor específico. Se selecionar um valor específico, será exibido um campo para digitar o valor.
- f** Na lista Definir variável, você pode escolher se deseja preencher uma variável a partir do prompt do painel usando uma variável de apresentação.
Se não deseja declarar um nome de variável para o prompt, selecione Nenhum
Se você escolher Variável de apresentação para declarar uma variável para esse prompt, será exibido um campo adicional para declarar o nome da variável.
Por exemplo, se você escolher Apresentação na lista suspensa, poderá digitar myFavoriteRegion para declará-la como uma variável de apresentação. Uma variável declarada aqui pode ser indicada nas solicitações exibidas em um painel.
- g** Na caixa de Etiqueta, digite um nome para usar na etiqueta do filtro.
Se a caixa de Etiqueta for deixada em branco, a etiqueta da coluna será usada como a etiqueta do filtro.
- 8** Para reordenar as colunas no prompt, clique nas setas para cima e para baixo.
A reordenação das colunas controla a ordem na qual as seleções são exibidas para os usuários.
- 9** Se desejar que o prompt selecionado e todos os outros prompts subsequentes a ele sejam exibidos em uma nova linha do filtro, clique na caixa da lista de Grupo.
- 10** Para visualizar como o prompt será exibido no painel, clique em Visualizar (se estiver disponível).

Para salvar um prompt de um painel interativo

- 1** Depois de criar o prompt do painel, clique em Salvar.
- 2** Na caixa de diálogo Escolher pasta, salve o prompt do painel em uma pasta compartilhada e atribua a ela um nome descritivo.

Você pode também indicar no nome se o prompt do painel se aplica a um painel inteiro ou a uma página do painel.

OBSERVAÇÃO: se você salvar um prompt do painel em uma pasta pessoal, não poderá adicioná-lo a um painel enquanto não movê-lo para uma pasta compartilhada.

- 3 (Opcional) Digite uma descrição na caixa Descrição.

Para editar um prompt de um painel interativo

- 1 Clique na guia Relatórios.
- 2 Clique no link Gerir análises.
O Oracle CRM On Demand Answers é exibido em uma janela separada.
- 3 Na janela do Oracle CRM On Demand Answers, clique no link Abrir análise e localize o prompt na pasta em que ele foi salvo.
- 4 Clique no prompt do painel para editá-lo.

Para adicionar um prompt a um painel interativo ou a uma página do painel

- 1 Navegar para o editor de painel.
Para obter informações sobre navegação no editor de painel, consulte [Navegando para o editor de painel](#) (consulte "Navegando pelo editor de painel" na página 1119).
- 2 No painel de seleção da página Editor de painel, na área Conteúdo salvo, navegue até a pasta que contém o prompt do painel que deseja adicionar.
- 3 Arraste e solte o prompt do painel em uma seção da página do painel.
Se o escopo do prompt do painel for definido como Painel, o prompt afetará todas as páginas do painel, mas não será exibido em todas elas. Se esse escopo for definido como Página, o prompt do painel afetará somente as páginas às quais ele for adicionado. Se o escopo for definido como Painel, o valor selecionado para o prompt no nível de painel substituirá os valores dos prompts do painel no nível de página.

Alterando o nome ou a descrição de um painel interativo

Antes de começar. Para criar e editar painéis interativos, sua função deve incluir o privilégio de Gerenciar painéis.

Para alterar o nome ou a descrição de um painel interativo

- 1 Clique na guia Painel.
- 2 Na Página do painel, clique no link Gerenciar painéis.
- 3 Na página Gerenciar painéis, clique no link de edição do painel que deseja alterar.
- 4 Na página Edição do painel, altere o nome ou a descrição, conforme necessário, e clique em Salvar.

Exibindo painéis

O Oracle CRM On Demand oferece painéis pré-criados, aos quais o grupo se reporta nas áreas de negócios. Além disso, os usuários que possuem na função o privilégio Gerenciar painéis podem criar painéis interativos.

Este tópico descreve como exibir painéis interativos e pré-criados.

OBSERVAÇÃO: se sua função não permitir a exibição de determinado relatório em um painel ou se um relatório foi excluído depois de adicionado ao painel, será exibida uma mensagem de erro no painel, onde o relatório deveria ter sido exibido.

Para exibir um painel

- 1 Clique na guia do Painel.
- 2 Na lista suspensa Selecionar painel, selecione o painel que você deseja exibir.
- 3 Clique em Mostrar.
O painel é exibido.

Tópicos relacionados

Para obter informações relacionadas, consulte o tópico a seguir:

- [Gerenciando painéis](#) (na página 1117)

Sobre a navegação guiada nos painéis interativos

A navegação guiada pode ajudar os usuários a entender os problemas de negócios e determinar as ações adequadas que devem ser tomadas, por meio da exploração dos resultados obtidos dos relatórios. Quando a navegação guiada tem como base os cenários comuns e as melhores práticas para seu setor ou organização, ela permite que usuários visualizem e analisem os problemas relacionados, navegando por um conjunto de resultados específico, outro painel ou URL. A navegação guiada é especificada com o uso do editor de painel do Oracle CRM On Demand Answers.

Há três tipos de navegação guiada:

- Navegação guiada usando links estáticos. Quando especificada para uma solicitação, os resultados do painel sempre incluem um link para outra solicitação, um painel ou URL. Por exemplo, um relatório que mostra as tendências de intervalos para satisfação do cliente sempre pode ser exibido com um link ao relatório que mostra a satisfação do cliente com a linha do produto.
- Navegação guiada usando links condicionais. Quando especificada para uma solicitação, só será exibido um link a outra solicitação, painel ou URL se os resultados atenderem a determinados critérios. Por exemplo, se o número de solicitações de serviço crítico em aberto exceder um determinado limite, o conjunto de resultados pode incluir um link a um relatório que mostre a satisfação do cliente com o funcionário.
- Navegação guiada usando seções condicionais. Todas as seções do painel podem ser exibidas com base nos resultados retornados para uma solicitação específica. Por exemplo, se os resultados mostrarem que as vendas caíram 15 por cento ou aumentaram na semana passada, pode ser exibida uma seção do painel com os links às ferramentas e relatórios relacionados.

Em geral, a exibição de links estáticos não afeta o tempo de retribuição do painel. A exibição de numerosos links condicionais pode afetar o tempo de retribuição do painel. Para obter informações sobre o editor de painel, consulte [Adicionando e exibindo conteúdo em páginas do painel interativo](#) (na página 1120).

Observações de uso nas áreas de assunto

Este tópico fornece informações sobre as área do assunto de data e hora, e períodos de cota.

Áreas de assunto de data e hora

Os períodos dos relatórios podem ser baseados no calendário fiscal da sua empresa, que pode ser diferente de um calendário padrão. Por exemplo, o ano fiscal da sua empresa pode começar em 1º de junho de cada ano do calendário. Se a empresa tiver alterado recentemente o método de ano de calendário fiscal no Oracle CRM On Demand, revise cuidadosamente as análises históricas, caso elas incluam vários anos. Os dados dos relatórios baseados no método de calendário fiscal anterior não poderão ser alinhados com os dados que usam um método de novo calendário fiscal.

Períodos de cota

Os relatórios que incluem informações de cota por ano usam o mês de fechamento do ano. Embora na tela Cota, o ano mostre o mês inicial do período da cota, que é diferente dos relatórios. Por exemplo, se o período da cota for de novembro de 2009 a janeiro de 2010, a tela Cota mostrará o ano como 2009, mas os relatórios mostrarão o ano como 2010.

Índice

A

- Acessando as ferramentas de dados e integração - 733
- Acessando o instrutor do processo de vendas - 249
- Adicionando campos personalizados a relatórios - 979
- Adicionando colunas a relatórios - 978
- Adicionando conteúdo salvo no catálogo de apresentações às páginas do painel interativo - 1128
- Adicionando créditos aos fundos - 449
- Adicionando e atualizando registros no Offline Client - 749
- Adicionando e exibindo conteúdo em páginas do painel interativo - 1120
- Adicionando e-mails do Microsoft Outlook e do Lotus Notes - 751
- Adicionando estoque de amostra a um período do estoque - 519
- Adicionando exibições de calendário personalizadas - 161
- Adicionando exibições de pastas do catálogo de apresentações às páginas do painel interativo - 1127
- Adicionando filtros a colunas - 979
- Adicionando indicações - 234
- Adicionando informações de DEA a endereços de contato - 286
- Adicionando itens da transação a uma transação de amostra - 544
- Adicionando itens do plano de mensagem - 589
- Adicionando legendas a relatórios usando a exibição de legendas - 1046
- Adicionando licenças do estado do contato - 236
- Adicionando links de ação aos resultados - 1000
- Adicionando links de navegação guiada às páginas do painel interativo - 1123
- Adicionando links de texto e de imagem às páginas do painel interativo - 1124
- Adicionando livros a um período de estoque - 520
- Adicionando livros a um plano de mensagem - 589
- Adicionando livros a uma solução - 342
- Adicionando observações - 104
- Adicionando páginas a painéis interativos - 1119
- Adicionando participantes a chamadas - 547
- Adicionando participantes do fundo - 448
- Adicionando prompts de filtro de coluna - 1058
- Adicionando prompts de imagem - 1060
- Adicionando relações do item do plano de mensagem - 595
- Adicionando soluções a solicitações de serviço - 332
- Adicionando tabelas aos resultados - 1010
- Adicionando texto de marcação aos resultados - 1043
- Adicionando texto narrativo aos resultados - 1050
- Adicionando títulos aos resultados - 1009
- Adicionando transações de amostra a um período do estoque - 519
- Adicionando usuários delegados - 728
- Agendando compromissos com outras pessoas - 157
- Ajustando respostas a mensagens - 155
- Ajustando transações de amostra - 541
- Ajustando um registro de ajuste de estoque existente - 541
- Alertando os usuários para a inexistência de dados - 1057
- Alocações - 570
- Alocando amostras para usuários finais - 573
- Alterando a aparência dos relatórios - 974
- Alterando a apresentação da página de detalhes - 730
- Alterando a apresentação de sua barra de ação - 732
- Alterando a configuração de idioma - 723
- Alterando as apresentações da página inicial - 731
- Alterando as opções de impressão e PDF nos painéis interativos - 1132
- Alterando as propriedades dos painéis interativos - 1133
- Alterando o livro personalizado principal em um registro - 101
- Alterando o nome ou a descrição de um painel interativo - 1138
- Alterando status da associação do programa de parceria - 386
- Alterando sua senha - 726
- Alterando um contato principal da conta - 206
- Amostras de transações - 534
- Analisando acompanhamento de lead - 192
- Analisando contatos - 235
- Analisando o desempenho da conta - 220
- Analisando o pipeline - 255
- Análise de Atividades - Histórico - Área de assunto - 847
- Análise de controle de uso - Área de assunto - 892
- Análise de endereços de contato - Área de assunto - 855
- Análise de histórico de receita do produto da oportunidade - Área do assunto - 880
- Análise de histórico do produto com preço especial - Área de assunto - 890

- Análise do histórico da atividade de chamada - Área de assunto - 850
- Análise do histórico da campanha - Área de assunto - 852
- Análise do histórico da concessionária - Área de assunto - 864
- Análise do histórico da conta - Área de assunto - 844
- Análise do histórico da conta e da conta relacionada - Área de assunto - 840
- Análise do histórico da conta e do concorrente - Área de assunto - 835
- Análise do histórico da conta e do parceiro - Área de assunto - 838
- Análise do histórico da equipe da conta - Área de assunto - 846
- Análise do histórico de ativo - Área de assunto - 849
- Análise do histórico de equipes do contato - Área de assunto - 859
- Análise do histórico de receita do contato - Área de assunto - 858
- Análise do histórico de receita do produto do registro de negócio - Área de assunto - 862
- Análise do histórico de resposta da campanha - Área de assunto - 854
- Análise do histórico do contato - Área de assunto - 856
- Análise do histórico do registro de negócio - Área de assunto - 860
- Análise do histórico dos contatos da conta - Área de assunto - 843
- Análise dos endereços da conta - Área de assunto - 834
- Análises do histórico de interesses do contato - Área de assunto - 857
- Anexando arquivos a registros por meio de campos de anexo - 115
- Anexando arquivos e URLs aos registros - 111
- Aplicando débitos nos fundos - 454
- Aplicando formatação aos painéis interativos - 1130
- Aplicativos - 390
- Apólices - 678
- Aprovando aplicativos - 394
- Aprovando demandas de solicitações de preços especiais - 437
- Aprovando demandas para solicitações de MDF - 423
- Aprovando e publicando soluções - 341
- Aprovando registros de negócio - 404
- Aprovando solicitações de MDF - 421
- Aprovando solicitações de preços especiais - 435
- Área de assunto de relatório de equipe da oportunidade - 964
- Área de assunto de relatório de receitas de produto da oportunidade - 962
- Área de assunto dos relatórios de receitas da conta - 898
- Área do assunto
 - Análise de histórico da carteira - 884
 - Análise de histórico da solicitação de serviço - 888
 - Análise de histórico da solicitação MDF - 869
 - Análise de histórico de oportunidade - 877
 - Análise de histórico de oportunidade e do concorrente - 873
 - Análise de histórico de oportunidade e do parceiro - 875
 - Análise de histórico do estágio de vendas - 887
 - Análise de histórico do evento de formação médica - 871
 - Análise de histórico do lead - 867
 - Análise de histórico do pipeline - 883
 - Análise de histórico do produto - 886
 - Análise do histórico da família - 865
 - Relatório de atividades - 910
 - Relatório de atividades compartilhadas - 972
 - Relatório de ativos - 927
 - Relatório de avaliações - 923
 - Relatório de campanhas - 931
 - Relatório de contas e concorrentes - 902
 - Relatório de contas e contas relacionadas - 907
 - Relatório de contas e objetos personalizados - 935
 - Relatório de contas e parceiros - 904
 - Relatório de contatos - 934
 - Relatório de contatos e objetos personalizados - 938
 - Relatório de famílias - 950
 - Relatório de leads - 953
 - Relatório de objetos personalizados - 943
 - Relatório de objetos personalizados avançados - 911
 - Relatório de objetos personalizados e oportunidades - 939
 - Relatório de objetos personalizados e solicitações de serviço - 941
 - Relatório de oportunidades - 955
 - Relatório de oportunidades e concorrentes - 957
 - Relatório de oportunidades e parceiros - 960
 - Relatório de parceiros - 964
 - Relatório de previsões - 945
 - Relatório de relacionamentos do contato - 933
 - Relatório de solicitações de serviço - 970
 - Relatório de veículos - 973
 - Relatórios de contas - 899
 - relatórios de planejamento comercial - 928
- Área do assunto de Análise de histórico do parceiro - 881

- Área do assunto de Relatório de entrega de conteúdo personalizado - 966
- Arquivando leads - 187
- Assinando observações - 107
- Associando certificações a exames e cursos - 481
- Associando certificações a produtos, categorias de produtos e soluções - 480
- Associando credenciais a produtos, categorias de produtos e soluções - 490
- Associando cursos a exames e certificações - 460
- Associando cursos a produtos, categorias de produtos e soluções - 460
- Associando exames a cursos e certificações - 470
- Associando exames a produtos, categorias de produtos e soluções - 470
- Associando registros de negócio a oportunidades - 409
- Ativando associação de veículo em solicitações de serviço - 700
- Ativando e inativando contas do parceiro - 379
- Ativando um termo de isenção de responsabilidade sobre amostra - 582
- Ativando um tipo de produto de veículo - 701
- Atribuindo atividades a outro funcionário - 146
- Atribuindo solicitações de serviço - 330
- Atualizando a propriedade de um veículo - 703
- Atualizando atividades - 142
- Atualizando detalhes do registro - 70
- Atualizando grupos de registros - 101
- Atualizando o registro da inscrição no curso - 462
- Atualizando o registro da solicitação de certificação - 483
- Atualizando o registro da solicitação de credencial - 493
- Atualizando o registro do exame - 473
- Atualizando previsões - 268
- Atualizando registros de negócio - 408
- Atualizando registros vinculados de registros principais - 79
- Atualizando suas informações pessoais - 712
- Automotivo - 691
- C**
- Calculando o volume do negócio - 409
- Calculando um total em execução do estoque de amostra - 527
- Calendário e atividades - 137
- Campanhas - 168
- Campos da atividade - 163
- Campos da conta - 221
- Campos da credencial - 493
- Campos de alocação - 574
- Campos de aplicativos - 397
- Campos de apólice - 681
- Campos de associação ao programa - 387
- Campos de atividade de comunicação (Oracle Contact On Demand) - 370
- Campos de campanha - 174
- Campos de certificação - 484
- Campos de cobertura - 667
- Campos de conta da carteira - 621
- Campos de conta do plano - 314
- Campos de conta financeira - 628
- Campos de contato do plano - 318
- Campos de danos - 671
- Campos de demanda - 661
- Campos de endereço - 291
- Campos de estoque de amostra - 529
- Campos de evento de formação médica - 507
- Campos de família - 614
- Campos de inscrição no curso - 466
- Campos de investimento da conta financeira - 636
- Campos de leads - 192
- Campos de licença do estado do contato - 511
- Campos de lote de amostra - 578
- Campos de objetivo - 309
- Campos de oportunidade do plano - 322
- Campos de ordem - 606
- Campos de parceiro - 381
- Campos de parte envolvida - 677
- Campos de perfil de corretor - 689
- Campos de período de estoque - 524
- Campos de pesquisa padrão para pesquisa de palavra-chave - 55
- Campos de plano de negócios - 304
- Campos de plano financeiro - 640
- Campos de previsão - 275
- Campos de produto - 569
- Campos de produto de preço especial - 439
- Campos de produtos financeiros - 646
- Campos de programa de parceria - 389
- Campos de propriedades do seguro - 674
- Campos de registro do negócio - 412
- Campos de registro em exame - 476
- Campos de relações do item do plano de envio de mensagem - 600
- Campos de solicitação de credencial - 496
- Campos de solicitação de preços especiais - 442
- Campos de solicitações de MDF - 424
- Campos de titular da conta financeira - 632
- Campos de titulares da apólice - 686
- Campos de transação de amostra - 562
- Campos de transações financeiras - 649
- Campos de veículo - 706
- Campos do curso - 463
- Campos do exame - 473
- Campos do fundo - 455
- Campos do item da transação - 568
- Campos do item do plano de mensagem - 596

- Campos do plano de envio de mensagens - 590
- Campos do relatório de auditoria de estoque - 531
- Campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra - 583
- Campos Solicitação de certificação - 486
- Cancelando aplicativos - 396
- Cancelando o envio de previsões - 271
- Cancelando registros de negócio - 407
- Cancelando solicitações de MDF - 422
- Cancelando solicitações de preços especiais - 436
- Carteiras - 616
- Cenário de gerenciamento de planos para contatos - 298
- Cenário de gerenciamento de planos para objetivos e produtos - 299
- Cenário de gerenciamento de planos para um grupo de contas ou territórios - 297
- Cenário de gerenciamento de planos para uma única conta - 296
- Certificação - 477
- Ciências biológicas - 499
- Classificando e reordenando colunas - 1004
- Classificando soluções - 341
- Coberturas - 665
- Combinando resultados de vários relatórios usando operações definidas - 1005
- Como usar a Intercalação de correspondência para Word - 759
- Como usar o Oracle CRM On Demand Integration for Office - 758
- Como usar Relatórios e análises para Excel - 764
- Compartilhando endereços entre registros de conta, contato, concessionária e parceiro - 284
- Compartilhando registros (Equipes) - 99
- Compartilhando seu calendário - 160
- Comunicações - 344
- Concedendo acesso à conexão ao suporte técnico - 729
- Conceitos básicos - 21
- Conceitos básicos de respostas (relatórios personalizados) - 822
- Concessionária - Campos - 694
- Concessionárias - 691
- Concluindo atividades de comunicação - 363
- Conectando-se como um novo usuário - 23
- Configurações do perfil de acesso e da função para converter leads - 190
- Configurações do perfil de acesso e da função para converter registros de negócio - 411
- Configurando a exibição padrão de calendário - 161
- Configurando a visibilidade do usuário para pastas de relatórios compartilhadas - 813
- Configurando o modo de visualização de registro - 722
- Configurando o Offline Client - 745
- Configurando pastas de relatórios - 811
- Configurando seu calendário - 732
- Configurando suas questões de segurança - 726
- Confirmando o recebimento completo de uma transferência de amostras - 539
- Confirmando o recebimento do estoque de amostra - 527
- Confirmando o recebimento parcial de uma transferência de amostras - 540
- Contando registros em listas - 96
- Contas - 201
- Contas do plano - 311
- Contas financeiras - 623
- Contatos - 224
- Contatos - Campos - 237
- Contatos do plano - 315
- Controlando a aparência das páginas do painel interativo - 1121
- Controlando a receita com base nas contas - 218
- Controlando a receita com base nos contatos - 233
- Controlando as contas financeiras principais - 628
- Controlando ativos - 216
- Controlando como os resultados são exibidos quando usuários fazem drill-down nas páginas do painel interativo - 1128
- Controlando demandas principais - 661
- Controlando interesses do contato - 235
- Controlando os principais contatos para contas da carteira - 620
- Controlando parceiros e concorrentes das contas - 215
- Controlando parceiros e concorrentes das oportunidades - 248
- Controlando relacionamentos entre contas - 211
- Controlando relacionamentos entre contatos - 232
- Controlando solicitações de serviço para veículos - 702
- Convertendo contas em contas do parceiro - 379
- Convertendo leads em contas, contatos, registros de negócios ou oportunidades - 188
- Convertendo registros de negócio em contas, contatos ou oportunidades - 410
- Copiando e movendo relatórios - 821
- Copiando registros - 67
- Corrigindo discrepâncias de contagem física e eletrônica - 544
- Credencial - 487
- Criação de malas diretas e e-mails em massa com a Intercalação de correspondência para Word - 762
- Criação de modelos de Intercalação de correspondência para Word - 761
- Criando aplicativos - 393
- Criando associações do programa de parceria - 386

- Criando atividades - 141
- Criando e refinando listas - 87
- Criando novos endereços compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro - 282
- Criando novos endereços não compartilhados em registros de conta, contato, concessionária ou parceiro - 288
- Criando painéis interativos - 1118
- Criando perfil de famílias - 613
- Criando produtos com preço especial como itens relacionados - 438
- Criando programas de parceria - 385
- Criando prompts para painéis interativos - 1135
- Criando registros - 42
- Criando registros de negócio - 402
- Criando relatórios com Relatórios e análises para Excel - 766
- Criando segmentos - 771
- Criando transações de amostra perdidas e encontradas - 543
- Criando um item de ordem para produtos - 604
- Criando um novo registro de ajuste de estoque - 542
- Criando um registro de negócio a partir de uma oportunidade - 258
- Criando um relatório de auditoria de estoque para um período do estoque - 521
- Criando uma solicitação de preços especiais a partir de uma oportunidade - 256
- Criando uma transferência de amostras - 538
- Cursos - 457
- D**
- Danos - 668
- Definindo fórmulas de coluna - 999
- Definindo o seu tipo de registro de pesquisa padrão - 721
- Definindo seu tema - 722
- Demandas - 658
- Desativando a barra de ferramentas Comunicações em uma sessão do navegador - 357
- Devolvendo registros de negócio - 405
- Devolvendo solicitações de MDF - 419
- Devolvendo solicitações de preços especiais - 433
- Direcionando contatos a campanhas - 172
- Dividindo a receita da oportunidade entre os membros da equipe - 258
- E**
- Editando as propriedades dos relatórios e dos prompts do painel interativo - 1129
- Editando propriedades de coluna - 988
- Encontrando registros em páginas de lista - 63
- Endereços - 277
- Entrando em contato com a Oracle - 135
- Entrega de conteúdo personalizada - 584
- Entregando amostras durante uma chamada de vendas - 545
- Enviando aplicativos para aprovação - 393
- Enviando demandas de solicitações de preços especiais - 436
- Enviando demandas para solicitações de MDF - 422
- Enviando informações detalhadas da chamada para rastreamento do estoque - 557
- Enviando observações para outros usuários - 108
- Enviando previsões - 270
- Enviando registros de negócio para aprovação - 403
- Enviando solicitações de MDF para aprovação - 418
- Enviando solicitações de preços especiais para aprovação - 432
- Enviando uma ordem para produtos - 606
- Escalando solicitações de serviço - 332
- Especificando contas-pai - 209
- Especificando oportunidades pai e filho - 256
- Especificando subcontas da carteira - 620
- Estoque de amostra - 525
- Etapa 1
 - Definir critérios - 978
- Etapa 2
 - Criar layouts - 1007
- Etapa 3
 - Definir prompts (opcional) - 1057
- Etapa 4
 - Revisar relatórios - 1062
- Exames - 467
- Examinando dados do relatório - 815
- Examinando suas informações de delegado - 727
- Excluindo aplicativos - 396
- Excluindo associações do programa de parceria - 387
- Excluindo contas do parceiro - 380
- Excluindo e restaurando registros - 118
- Excluindo endereços compartilhados - 290
- Excluindo objetos do painel - 1132
- Excluindo programas de parceria - 388
- Excluindo relatórios - 820
- Executando relatórios - 816
- Exemplos de tipos de registro vinculados a outros tipos de registro - 75
- Exibindo atividades - 140
- Exibindo calendários de outros usuários - 159
- Exibindo campos de trilha de auditoria - 724
- Exibindo e editando uma previsão usando uma moeda diferente - 269
- Exibindo históricos de interação - 367
- Exibindo informações de serviço do Oracle CRM On Demand - 131
- Exibindo listas de tarefas do grupo - 162
- Exibindo o histórico de previsões - 270
- Exibindo painéis - 1139

Exibindo suas guias - 729
Exibindo suas solicitações de exportação - 734
Exibindo transações com desembolso - 543
Exibindo trilhas de auditoria de registros - 124
Exportando registros em listas - 96
Exportando segmentos - 774
Expressando literais - 1065

F

Famílias - 609
Fazendo chamadas - 357
Fazendo download de registros para o Offline Client - 747
Fazendo download de relatórios - 818
Fazendo download do Assistente de segmentação - 770
Fazendo download do modelo Intercalação de correspondência do Word - 760
Fazendo download do modelo Relatórios e análise do Excel - 765
Fazendo upload de registros do Offline Client - 750
Fazendo upload de segmentos - 773
Fechando campanhas - 174
Fechando solicitações de serviço resolvidas - 333
Fechando um período de estoque - 522
Filtrando listas - 92
Finalizando a análise - 1063
Formação médica - 503
Funções de agregação - 1067
Funções de agregação contínua - 1073
Funções de conversão - 1100
Funções de data/hora de calendário - 1092
Funções de string - 1077
Funções do sistema - 1101
Funções matemáticas - 1085
Fundos - 444

G

Gerenciamento de bens - 609
Gerenciamento de relacionamento do parceiro e alta tecnologia - 375
Gerenciando alocações - 572
Gerenciando amostras - 512
Gerenciando aplicativos - 392
Gerenciando apólices - 681
Gerenciando as relações do item do plano de mensagem - 599
Gerenciando associações do programa de parceria - 386
Gerenciando calendários e atividades - 139
Gerenciando campanhas - 171
Gerenciando certificações - 479
Gerenciando coberturas - 666
Gerenciando concessionárias - 693
Gerenciando contas - 203
Gerenciando contas da carteira - 619

Gerenciando contas do parceiro - 378
Gerenciando contas do plano - 313
Gerenciando contas financeiras - 627
Gerenciando contatos - 226
Gerenciando contatos do plano - 317
Gerenciando cotas - 271
Gerenciando credenciais - 489
Gerenciando cursos - 459
Gerenciando danos - 670
Gerenciando das previsões da sua equipe - 273
Gerenciando demandas - 660
Gerenciando endereços - 281
Gerenciando estoque de amostra - 526
Gerenciando eventos de formação médica - 505
Gerenciando exames - 469
Gerenciando famílias - 612
Gerenciando fundos - 447
Gerenciando investimentos da conta financeira - 635
Gerenciando itens da transação - 566
Gerenciando leads - 184
Gerenciando licenças do estado do contato - 510
Gerenciando lotes de amostra - 577
Gerenciando o call center - 347
Gerenciando o marketing - 167
Gerenciando o Oracle Contact On Demand - 350
Gerenciando o PRM e a alta tecnologia - 376
Gerenciando objetivos - 308
Gerenciando oportunidades - 246
Gerenciando oportunidades do plano - 321
Gerenciando ordens - 603
Gerenciando os itens do plano de mensagem - 594
Gerenciando painéis - 1117
Gerenciando partes envolvidas - 677
Gerenciando perfis do corretor - 689
Gerenciando períodos de estoque - 518
Gerenciando planos de mensagem - 588
Gerenciando planos de negócios - 302
Gerenciando planos financeiros - 639
Gerenciando previsões - 265
Gerenciando produtos com preço especial como itens relacionados - 438
Gerenciando produtos financeiros - 645
Gerenciando programas de parceria - 385
Gerenciando propriedades do seguro - 674
Gerenciando registros de negócio - 402
Gerenciando relatórios - 810
Gerenciando relatórios de auditoria de estoque - 531
Gerenciando seguro - 653
Gerenciando serviço e comunicações - 325
Gerenciando solicitações de MDF - 417
Gerenciando solicitações de preços especiais - 429
Gerenciando solicitações de serviço - 329
Gerenciando soluções - 340
Gerenciando sua cota - 724

Gerenciando termos de isenção de responsabilidade sobre amostra - 582
Gerenciando titulares da apólice - 685
Gerenciando titulares da conta financeira - 632
Gerenciando transações amostra - 537
Gerenciando transações financeiras - 649
Gerenciando veículos - 699
Gerenciando vendas - 197
Gravando respostas a campanhas - 173

I

Importando aplicativos - 397
Importando seus contatos - 227
Imprimindo informações que aparecem nas páginas - 130
Imprimindo relatórios - 815
Incorporando um widget de Lista simples - 739
Incorporando um widget de Listas favoritas - 737
Incorporando um widget de Message Center - 738
Incorporando um widget de Relatórios - 738
Inscrevendo-se em cursos - 462
Inscrevendo-se em exames - 472
Instalando o Offline Client - 744
Instruções Case - 1102
Investimentos da conta financeira - 633
Itens da transação - 566
Itens do plano de mensagem - 593
Itens relacionados ao anexo - 114

L

Leads - 176
Leads (aspectos de vendas) - 201
Lembrando aplicativos - 395
Lembrando solicitações de preços especiais - 433
Licenças do estado do contato - 509
Limitando registros de atividades exibidos - 145
Limitando registros de conta exibidos - 210
Localizando registros - 45
Lotes de amostra - 575

M

Marcando endereços compartilhados como validados - 285
Marcando tarefas como concluídas - 146
Marketing - 167
Medindo a eficácia da campanha - 174
Mesclando registros - 103
Minha página inicial - 32
Modificando a amostra em um item da transação - 566
Modificando a amostra em uma alocação - 573
Modificando o lote de amostra em um item da transação - 567
Monitorando agentes - 367
Monitorando atividades de amostra - 561
Mostrando filtros aplicados aos resultados - 1042

Mostrando os resultados como indicadores usando a exibição de indicador - 1037
Mostrando ou ocultando a Barra de ação - 32
Mostrando resultados em gráficos - 1012
Mostrando resultados em gráficos de funil - 1049
Mostrando resultados em tabelas dinâmicas - 1026
Mostrando resultados nos letreiros digitais de rolagem - 1053

N

Navegando pelo editor de painel - 1119
Notas da versão do Oracle CRM On Demand - 135

O

O que fazer primeiro - 22
Objetivos - 306
Observações de uso nas áreas de assunto - 1140
Operadores - 1101
Oportunidades - 241
Oportunidades - Campos - 260
Oportunidades do plano - 319
Ordens - 601
Otimizando o desempenho - 1108

P

Página Configurações do calendário - 160
Página Editar observações - 105
Página Exibir lista - 95
Página Gerenciar listas - 94
Página Lista de anexos - 114
Página Lista de atividades de comunicação (Oracle Contact On Demand) - 368
Página Listas favoritas - 95
Página Observações (Lista) - 106
Página Previsão detalhada - 273
Página Registros favoritos - 81
Páginas de detalhes da chamada, correio de voz e e-mail - 372
Painéis - 1115
Parceiros - 376
Partes envolvidas - 675
Perfil de corretor - 687
Período do estoque - 515
Permitindo que os usuários selecionem uma exibição específica usando a exibição Exibir - Seletor - 1048
Permitindo que usuários alterem colunas nos relatórios - 1047
Personalizando seu aplicativo - 711
Planejamento comercial - 295
Planejamento de chamadas em massa - 152
Planos de mensagem - 586
Planos de negócios - 300
Planos financeiros - 637
Preparando-se para a interação com clientes - 350
Previsões - 264
Processando callbacks (Web ou telefone) - 359

- Processando chamadas telefônicas - 354
- Processando demandas - 453
- Processando e-mails - 360
- Processando mensagens de correio de voz - 359
- Processando solicitações de fundos - 450
- Processo de conversão de leads de seguros em clientes com o modelo de sucesso do produtor - 656
- Processo de criação de uma solicitação de serviço - 325
- Processo de execução do planejamento de canal - 654
- Processo de fechamento de uma solicitação de serviço - 326
- Processo de geração do primeiro aviso de perda de pedidos de indenização - 654
- Processo de gerenciamento de calendário e atividades - 200
- Processo de gerenciamento de contas - 198
- Processo de gerenciamento de contatos - 199
- Processo de gerenciamento de oportunidades - 198
- Processo de gerenciamento de previsões para administradores de previsão - 200
- Processo de gerenciamento de previsões para usuários de vendas - 200
- Processo de gerenciamento de relacionamento de agente-corretor - 655
- Processo de gerenciamento de solicitações de serviço - 656
- Processo de manuseio de campanhas - 167
- Processo de manuseio de leads - 168
- Processo de planejamento de vendas e orçamento - 656
- Processo de reconciliação do estoque - 528
- Processo de recrutamento e estabelecimento de relacionamentos de agente-corretor - 655
- Processo de resolução de uma solicitação de serviço - 326
- Processo de trabalho em uma solicitação de serviço - 326
- Processos de ciências biológicas - 499
- Procurando contas do parceiro - 380
- Procurando registros em janelas de pesquisa - 63
- Procurando registros na barra Ação - 57
- Produtos financeiros - 641
- Programas de parceria - 382
- Propriedades do seguro - 672
- Q**
- Quais registros você pode usar offline - 743
- Qualificando leads - 186
- R**
- Rastreando apólices principais - 681
- Rastreando as melhores horas de chamada - 235
- Rastreando convidados para eventos de formação médica - 506
- Rastreando históricos de serviços de veículos - 704
- Rastreando históricos de vendas de veículos - 703
- Rastreando informações financeiras de veículos - 705
- Rastreando membros da família - 613
- Rastreando produtos financeiros principais - 645
- Rastreando relacionamentos entre contas e contatos - 212
- Rastreando visitas (chamadas de vendas) para clientes - 147
- Reatribuindo contas - 205
- Reatribuindo leads - 185
- Reatribuindo oportunidades - 247
- Rechamando solicitações de MDF - 419
- Reconciliando um período do estoque - 523
- Recuperando o ID de entrada do usuário ou redefinindo a senha - 132
- Reenviando registros de negócio - 406
- Registrando requisitos da certificação para uma credencial - 491
- Registros de negócio - 399
- Rejeitando aplicativos - 395
- Rejeitando demandas de solicitações de preços especiais - 437
- Rejeitando demandas para solicitações de MDF - 423
- Rejeitando leads - 191
- Rejeitando registros de negócio - 406
- Rejeitando solicitações de MDF - 420
- Rejeitando solicitações de preços especiais - 434
- Relacionando certificações a outras certificações - 481
- Relacionando credenciais a outras credenciais - 490
- Relacionando cursos a outros cursos - 461
- Relacionando exames a outros exames - 471
- Relações do item do plano de mensagem - 597
- Relatório de auditoria de estoque - 530
- Relatórios - 775
- Removendo endereços de contas, contatos, concessionárias ou parceiros - 290
- Renomeando os objetos do painel - 1131
- Renomeando relatórios - 820
- Requisitos do sistema para o Oracle CRM On Demand - 135
- Revisando aplicativos - 394
- Revisando atividade de fundos - 454
- Revisando planos de envio de mensagens recomendados para atividades - 589
- Revisando previsões - 266
- Revisando seus alertas - 35
- Revisando soluções - 340
- Revisando sua atividade de conexão - 725

Revisando suas estatísticas - 365

S

Saindo do Oracle CRM On Demand - 136

Salvando informações detalhadas da chamada como um modelo - 556

Seguro - 653

Serviço e comunicações - 325

Sobre a barra de ferramentas Criador de alvo no Assistente de segmentação - 769

Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration em Relatórios e análises para Excel - 764

Sobre a barra de ferramentas do On Demand Integration na Intercalação de correspondência para Word - 759

Sobre a configuração Item com base em função pode ler todos os registros - 720

Sobre a duração da sessão do Oracle CRM On Demand - 134

Sobre a interface - 24

Sobre a navegação guiada nos painéis interativos - 1139

Sobre a pesquisa de palavra-chave - 54

Sobre a pesquisa direcionada - 45

Sobre a pesquisa em listas de opções com várias seleções - 54

Sobre a visibilidade de registros no Analytics - 776

Sobre acesso a dados, compartilhamento de registros e propriedade de registro - 38

Sobre anexos - 109

Sobre as áreas de assuntos nos relatórios - 827

Sobre as limitações dos relatórios - 824

Sobre assinaturas eletrônicas - 557

Sobre como administrar o Offline Client - 746

Sobre como criar relatórios com Relatórios e análises para Excel - 765

Sobre como usar endereços em relatórios - 1005

Sobre condições de filtro - 48

Sobre configurações de perfil para usuários - 719

Sobre duplicatas ao criar registros - 125

Sobre equipes de oportunidade - 260

Sobre o Assistente de segmentação - 769

Sobre o bloqueio de registro - 69

Sobre o Calend. fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand Answers - 809

Sobre o desempenho do relatório - 1107

Sobre o gerenciamento de soluções - 336

Sobre o Oracle Contact On Demand - 344

Sobre o relacionamento entre transações de amostra e o estoque de amostra - 560

Sobre oportunidades e previsões - 242

Sobre os relatórios pré-criados - 804

Sobre os widgets do On Demand - 736

Sobre resolução de conflito com o Offline Client - 751

Sobre sessões simultâneas no Oracle CRM On Demand - 134

Sobre valores de filtro - 53

Solicitação de serviço - Campos - 333

Solicitações de MDF - 415

Solicitações de preços especiais - 427

Solicitações de serviço - 327

Solicitando uma certificação - 482

Solicitando uma contagem de estoque provisória - 521

Solicitando uma credencial - 492

Solução - Campos - 342

Soluções - 335

T

Terminando o período dos registros de negócio - 407

Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra - 579

Titulares da apólice - 683

Titulares da conta financeira - 630

Tornando a aparência do conteúdo condicionada às páginas do painel interativo - 1123

Tornando as certificações visíveis para parceiros - 482

Tornando as credenciais visíveis para parceiros - 492

Tornando os cursos visíveis para parceiros - 461

Tornando os exames visíveis para parceiros - 471

Tornando públicos os relatórios personalizados - 1063

Trabalhando com a lista de observações - 107

Trabalhando com a página inicial Alocação - 571

Trabalhando com a página inicial Amostra de transação - 534

Trabalhando com a página inicial Aplicativos - 390

Trabalhando com a página inicial Certificação - 477

Trabalhando com a página inicial Concessionária - 691

Trabalhando com a página inicial Conta do plano - 312

Trabalhando com a página inicial Contato do plano - 316

Trabalhando com a página inicial Credencial - 487

Trabalhando com a página inicial Curso - 457

Trabalhando com a Página inicial da cobertura - 665

Trabalhando com a Página inicial da conta financeira - 626

Trabalhando com a Página inicial da solicitação de serviço - 327

Trabalhando com a Página inicial de apólice - 679

Trabalhando com a Página inicial de comunicação - 348

- Trabalhando com a Página inicial de conta - 201
- Trabalhando com a Página inicial de conta da carteira - 617
- Trabalhando com a Página inicial de contatos - 224
- Trabalhando com a Página inicial de demanda - 659
- Trabalhando com a Página inicial de evento de formação médica - 503
- Trabalhando com a Página inicial de família - 610
- Trabalhando com a Página inicial de fundos - 445
- Trabalhando com a Página inicial de investimento da conta financeira - 634
- Trabalhando com a Página inicial de leads - 182
- Trabalhando com a Página inicial de oportunidade - 244
- Trabalhando com a Página inicial de previsão - 264
- Trabalhando com a página inicial de relações do item do plano de mensagem - 598
- Trabalhando com a página inicial de solicitações de MDF - 415
- Trabalhando com a Página inicial de solução - 338
- Trabalhando com a Página inicial do dano - 669
- Trabalhando com a página inicial do item do plano de mensagem - 593
- Trabalhando com a página inicial do plano de mensagem - 586
- Trabalhando com a Página inicial do plano financeiro - 638
- Trabalhando com a página inicial do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra - 580
- Trabalhando com a Página inicial do titular da conta financeira - 630
- Trabalhando com a página inicial Endereço - 279
- Trabalhando com a página inicial Exame - 467
- Trabalhando com a página inicial Licença do estado do contato - 509
- Trabalhando com a página inicial Lote de amostra - 576
- Trabalhando com a página inicial Objetivo - 306
- Trabalhando com a página inicial Oportunidade do plano - 319
- Trabalhando com a página inicial Ordem - 602
- Trabalhando com a página inicial Parceiros - 377
- Trabalhando com a página inicial Parte envolvida - 675
- Trabalhando com a página inicial Perfis de corretores - 687
- Trabalhando com a página inicial Período do estoque - 516
- Trabalhando com a página inicial Plano comercial - 300
- Trabalhando com a página inicial Produtos financeiros - 643
- Trabalhando com a página inicial Programas de parceria - 383
- Trabalhando com a página inicial Propriedade do seguro - 672
- Trabalhando com a página inicial Registro de negócio - 400
- Trabalhando com a página inicial Solicitação de preços especiais - 427
- Trabalhando com a página inicial Titular da apólice - 684
- Trabalhando com a página inicial Transação financeira - 648
- Trabalhando com a página inicial Veículos - 697
- Trabalhando com Anexos - 108
- Trabalhando com applets de feeds RSS - 36
- Trabalhando com as páginas Calendário - 137
- Trabalhando com Campanhas - Página inicial - 169
- Trabalhando com listas - 81
- Trabalhando com listas de atividades - 142
- Trabalhando com o Message Center - 35
- Trabalhando com outros aplicativos - 741
- Trabalhando com registros - 37
- Transações financeiras - 647
- Transferindo a propriedade de registros - 98
- U**
- Usando a pesquisa avançada - 58
- Usando campos de filtragem otimizados - 977
- Usando funções em análises - 1064
- Usando o Assistente de segmentação - 768
- Usando o Offline Client - 742
- Usando o seletor Livro - 66
- Usando scripts de avaliação - 117
- Usando scripts de avaliação da atividade - 162
- Usando scripts de qualificação de lead - 186
- Usando scripts de solicitação de serviço - 331
- V**
- Variáveis de sessão - 1105
- Veículos - 697
- Vendas - 197
- Verificando assinaturas eletrônicas - 558
- Vinculando contas de carteira - 209
- Vinculando contatos a várias contas - 232
- Vinculando informações da solicitação de amostra a chamadas - 555
- Vinculando informações de amostras entregues a chamadas - 550
- Vinculando informações detalhadas do produto a chamadas - 549
- Vinculando informações do item promocional a chamadas - 553
- Vinculando produtos a oportunidades - 250
- Vinculando produtos a registros de negócio - 408
- Vinculando produtos a solicitações de preços especiais - 430
- Vinculando programas a solicitações de preços especiais - 431

Vinculando registros a objetivos - 309
Vinculando registros a planos comerciais - 303
Vinculando registros ao seu registro selecionado -
72
Vinculando registros às contas - 206
Visão geral de página por página do Oracle CRM
On Demand - 29
Visualizando registros - 68