

# **Administrando o 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 Administrando o Oracle CRM On Demand 7

Processos para administração do Oracle CRM On Demand	14
Usando modelos de administrador durante a configuração	16
Sobre o Controle de uso no Oracle CRM On Demand	17
Administração da empresa	18
Perfil da empresa	19
Administração de calendário fiscal	43
Definição da moeda	47
Auditoria da empresa	50
Gerenciamento de alertas	54
Administração da alocação de serviço	56
Administração de endereços	61
Personalização do aplicativo	70
Página Personalização da aplicação do tipo de registro	71
Exibindo páginas da Web externas em guias	124
Sobre applets da Web personalizados	127
Criando applets da Web personalizados	128
Criação e Gerenciamento de Layouts de Barra de Ação	133
Criando Applets da Web Globais	135
Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS	135
Fazendo upload de extensões do cliente	138
Personalizando Minha página inicial para a sua empresa	141

Criando novos temas	142
Ativando relatórios personalizados na Minha página inicial	146
Renomeando tipos de registro	147
Alterando o Ícone de um Tipo de registro	148
Adicionando tipos de registro	149
Sobre campos, listas de opções e métrica	152
Sobre Configurações de anexo	152
Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados	156
Gerenciamento de usuários e controles de acesso	157
Gerenciamento de usuários	160
Administração própria do parceiro	184
Gerenciamento de perfil de acesso	190
Gestão de funções	229
Gerenciamento do livro	241
Gerenciamento de grupo	289
Gerenciamento de territórios	294
Gerenciamento do processo de negócio	295
Administração do processo	297
Configuração do workflow	311
Monitor de workflow	354
Regras de dados e atribuição	361
Ferramentas de gerenciamento de dados	393
Ferramentas de importação e exportação	394
Página Fila de exclusão de lote	626
Página Fila do livro de atribuição de lote	627
Sobre eventos de integração	628
Criando filas de eventos de integração	629
Gerenciando configurações de evento de integração	631
Gerenciamento de conteúdo	632

Configurando categorias de produto	633
Configurando produtos da empresa	634
Configurar tabelas de preços para PRM	637
Gerenciando os anexos de sua empresa	640
Configurando scripts de avaliação	641
Gestão do setor de saúde	649
Gerenciando chamadas inteligentes	649
Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida	652
Autorizando contatos a receberem amostras	653
Expression Builder	655
Sobre o Expression Builder	655
Usando o Expression Builder	656
Sobre expressões	659
Tipos de dados no Expression Builder	662
Operadores do Expression Builder	665
Funções do Expression Builder	670
Exemplos do Expression Builder	719

## Índice 723



# 1

## Administrando o Oracle CRM On Demand

Use as páginas do Administrador para configurar e personalizar o Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como administrar o Oracle CRM On Demand, consulte as seguintes seções:

Esta seção	Descreve estas tarefas
<a href="#">Administração da empresa</a> (na página 18)	<a href="#">Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais</a> (na página 19) <a href="#">Verificando status de licenças e usuários ativos</a> (na página 31) <a href="#">Definindo controles de senhas da sua empresa</a> (na página 33) <a href="#">Redefinindo todas as senhas</a> (na página 41) <a href="#">Ativando idiomas</a> (na página 42) <a href="#">Definindo um calendário fiscal personalizado</a> (na página 44) <a href="#">Gerenciando moedas</a> (na página 47) <a href="#">Revisando atividade de conexão para todos os usuários</a> (na página 51) <a href="#">Restringindo o uso para endereços IP</a> (na página 42) <a href="#">Revisando o uso de recursos da sua empresa</a> (na página 51) <a href="#">Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal</a> (na página 52) <a href="#">Publicando alertas para toda a empresa</a> (consulte "Publicando alertas por toda a empresa" na página 54) <a href="#">Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa</a> (na página 57) <a href="#">Exibindo uso da alocação de serviço histórico</a> (na página 58) <a href="#">Definindo alertas para alocações de serviço</a> (na página 59) <a href="#">Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro</a> (na página 60) <a href="#">Convertendo endereços não compartilhados em endereços compartilhados</a> (na página 62) <a href="#">Considerações ao desativar endereços compartilhados</a> (na página 65)

Esta seção	Descreve estas tarefas
	<p>Atualizando o acesso do usuário e o privilégio Gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados (consulte "Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados" na página 66)</p> <p>Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar relacionamento (consulte "Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar rel" na página 67)</p> <p>Configurações do perfil de acesso e da função para endereços (na página 68)</p>
<p>Personalização de aplicativo (consulte "Personalização do aplicativo" na página 70)</p>	<p><b>Tarefas de configuração de tipo de registro</b></p> <p>Criando e editando campos (na página 86)</p> <p>Administrando a configuração Cópia ativada (consulte "Administrando a configuração de cópia ativada" na página 90)</p> <p>Configurando etiquetas de integração de campo personalizadas (consulte "Configurando etiquetas de integração de campo personalizado" na página 91)</p> <p>Configurando links da Web (na página 91)</p> <p>Renomeando campos (na página 94)</p> <p>Usando campos personalizados indexados (na página 95)</p> <p>Revertendo configurações para padrões (na página 98)</p> <p>Alterando valores da lista de opções (na página 99)</p> <p>Personalizando apresentações de itens relacionados (consulte "Personalizando apresentações de item relacionado" na página 101)</p> <p>Personalizando apresentações de páginas estáticas (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 102)</p> <p>Renomeando títulos de seção de campo (na página 105)</p> <p>Criando applets Web (na página 106)</p> <p>Definindo listas de opções em cascata (na página 108)</p> <p>Gerenciando layouts de pesquisa (na página 109)</p> <p>Gerenciando acesso à lista e ordem da lista (consulte "Gerenciando o acesso e a ordem da lista" na página 113)</p> <p>Criando relatórios personalizados da página inicial (na página 114)</p> <p>Criando apresentações de página inicial de registro (na página 115)</p>



Esta seção	Descreve estas tarefas
	<p>116)</p> <p><a href="#">Personalizando a trilha de auditoria</a> (na página 117)</p> <p><a href="#">Especificando apresentações de página dinâmicas</a> (consulte "<a href="#">Especificando apresentações de páginas dinâmicas</a>" na página 121)</p> <p><b>Tarefas de configuração de aplicativo</b></p> <p><a href="#">Exibindo páginas da Web externas em guias</a> (na página 124)</p> <p><a href="#">Criando e gerenciando apresentações de barra de ação</a> (consulte "<a href="#">Criação e Gerenciamento de Layouts de Barra de Ação</a>" na página 133)</p> <p><a href="#">Criando applets da Web globais</a> (na página 135)</p> <p><a href="#">Fazendo upload de extensões do cliente</a> (na página 138)</p> <p><a href="#">Personalizando Minha página inicial para a sua empresa</a> (na página 141)</p> <p><a href="#">Criando novos temas</a> (na página 142)</p> <p><a href="#">Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial</a> (consulte "<a href="#">Ativando relatórios personalizados na Minha página inicial</a>" na página 146)</p> <p><a href="#">Renomeando tipos de registro</a> (na página 147)</p> <p><a href="#">Alterando o ícone de um tipo de registro</a> (na página 148)</p> <p><a href="#">Adicionando tipos de registro</a> (na página 149)</p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
<p><a href="#">Gerenciamento de usuários e controles de acesso</a> (na página 157)</p>	<p><a href="#">Configurando usuários</a> (na página 161)</p> <p><a href="#">Configurando cotas de vendas de usuários</a> (na página 175)</p> <p><a href="#">Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário</a> (na página 175)</p> <p><a href="#">Alterando o ID de um usuário</a> (na página 176)</p> <p><a href="#">Redefinindo senha de um usuário</a> (na página 177)</p> <p><a href="#">Revisando a atividade de login de um usuário</a> (consulte "<a href="#">Revisando a atividade de conexão de um usuário</a>" na página 177)</p> <p><a href="#">Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários</a> (na página 178)</p> <p><a href="#">Gerenciando usuários delegados (administrador)</a> (na página 180)</p> <p><a href="#">Criando períodos do estoque para usuários</a> (na página 183)</p> <p><a href="#">Desativando usuários</a> (na página 183)</p> <p><a href="#">Configurando usuários (parceiros)</a> (na página 186)</p> <p><a href="#">Alterando um ID de usuário (Parceiros)</a> (na página 188)</p> <p><a href="#">Redefinindo uma senha de usuário (Parceiros)</a> (na página 189)</p> <p><a href="#">Desativando usuários (Parceiros)</a> (na página 189)</p> <p><a href="#">Processo de configuração dos perfis de acesso</a> (consulte "<a href="#">Processo de configuração de perfis de acesso</a>" na página 225)</p> <p><a href="#">Adicionando funções</a> (na página 235)</p> <p><a href="#">Configurando grupos</a> (na página 291)</p> <p><a href="#">Configurando territórios</a> (na página 294)</p> <p><a href="#">Processo de configuração de livros</a> (na página 266)</p> <p><a href="#">Verificando a configuração de livros para a função de administrador</a> (consulte "<a href="#">Verificando a configuração do livro para a função Administrador</a>" na página 267)</p> <p><a href="#">Criando tipos de livro e funções de usuário do livro</a> (consulte "<a href="#">Criando tipos de livro e funções de usuário de livro</a>" na página 271)</p> <p><a href="#">Configurando modos de propriedade de registro</a> (na página 272)</p> <p><a href="#">Criando livros e hierarquias de livros</a> (na página 273)</p> <p><a href="#">Associando usuários a livros</a> (na página 275)</p> <p><a href="#">Criando perfis de acesso para livros</a> (na página 278)</p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
	<p><a href="#">Ativando livros para a sua empresa</a> (consulte "<a href="#">Ativando livros para sua empresa</a>" na página 279)</p> <p><a href="#">Ativando livros para usuários e funções de usuário</a> (consulte "<a href="#">Ativando livros para usuários e funções do usuário</a>" na página 280)</p> <p><a href="#">Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro</a> (consulte "<a href="#">Adicionando livros à página de apresentação Detalhes do registro</a>" na página 283)</p> <p><a href="#">Atribuindo registros a livros</a> (na página 284)</p>
<p><a href="#">Gerenciamento do processo de negócio</a> (na página 295)</p>	<p><a href="#">Criando processos</a> (na página 303)</p> <p><a href="#">Adicionando estados de transição a processos</a> (na página 304)</p> <p><a href="#">Restringindo processos</a> (na página 307)</p> <p><a href="#">Definindo a configuração de campo para estados de transição</a> (consulte "<a href="#">Definindo a configuração do campo para estados de transição</a>" na página 308)</p> <p><a href="#">Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados</a> (na página 309)</p> <p><a href="#">Criando regras de workflow</a> (na página 323)</p> <p><a href="#">Criando ações de workflow: atribuir a um Livro</a> (na página 330)</p> <p><a href="#">Criando ações de workflow: criar tarefa</a> (na página 335)</p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
	<p><a href="#">Criando ações de workflow: criar evento de integração</a> (na página 331)</p> <p><a href="#">Criando ações de workflow: enviar e-mail</a> (na página 340)</p> <p><a href="#">Criando ações de workflow: atualizar valores</a> (na página 344)</p> <p><a href="#">Criando ações de workflow: espera</a> (na página 346)</p> <p><a href="#">Alterando a ordem das ações de regra do workflow</a> (consulte "<a href="#">Alterando a ordem das ações de regras de workflow</a>" na página 349)</p> <p><a href="#">Alterando a ordem das regras de workflow</a> (na página 350)</p> <p><a href="#">Desativando ações e regras de workflow</a> (consulte "<a href="#">Desativando regras e ações de workflow</a>" na página 351)</p> <p><a href="#">Excluindo regras e ações de workflow</a> (na página 353)</p> <p><a href="#">Exibindo instâncias de workflow</a> (na página 356)</p> <p><a href="#">Excluindo instâncias do Monitor de workflow</a> (na página 358)</p> <p><a href="#">Configurando regras de atribuição</a> (na página 366)</p> <p><a href="#">Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads</a> (na página 373)</p> <p><a href="#">Criando apresentações de conversão de leads</a> (na página 374)</p> <p><a href="#">Configurando a definição de previsão</a> (na página 377)</p> <p><a href="#">Atualizando a definição de previsão</a> (na página 383)</p> <p><a href="#">Configurando processos de vendas, categorias e instrutores</a> (consulte "<a href="#">Configurando processos, categorias e instrutores de vendas</a>" na página 385)</p> <p><a href="#">Personalizando a lista do setor da sua empresa</a> (na página 393)</p>
<p><a href="#">Ferramentas de gerenciamento de dados</a> (na página 393)</p>	<p><a href="#">Preparando a importação de dados</a> (na página 439)</p> <p><a href="#">Vinculando registros durante a importação</a> (na página 431)</p> <p><a href="#">Importando os seus dados</a> (consulte "<a href="#">Importando seus dados</a>" na página 595)</p> <p><a href="#">Revisando os resultados de importação</a> (na página 600)</p> <p><a href="#">Exportando os dados</a> (na página 602)</p> <p><a href="#">Revisando resultados da exportação</a> (consulte "<a href="#">Examinando os resultados da exportação</a>" na página 604)</p> <p><a href="#">Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand</a> (na página 611)</p> <p><a href="#">Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand</a> (na página 605)</p>

Esta seção	Descreve estas tarefas
	<p><a href="#">Criando filas de evento de integração</a> (consulte "<a href="#">Criando filas de eventos de integração</a>" na página 629)</p> <p><a href="#">Gerenciando configurações de evento de integração</a> (na página 631)</p> <p><a href="#">Administrando definições de extração pessoal</a> (consulte "<a href="#">Administrando definições de extração pessoais</a>" na página 612)</p>
<a href="#">Gerenciamento de conteúdo</a> (na página 632)	<p><a href="#">Configurando categorias de produto</a> (na página 633)</p> <p><a href="#">Configurando produtos da empresa</a> (na página 634)</p> <p><a href="#">Configurando tabelas de preços para PRM</a> (consulte "<a href="#">Configurar tabelas de preços para PRM</a>" na página 637)</p> <p><a href="#">Gerenciando os anexos de sua empresa</a> (na página 640)</p> <p><a href="#">Configurando scripts de avaliação</a> (na página 641)</p> <p><a href="#">Configurando pastas de relatório</a></p>
<a href="#">Integração dos serviços Web</a> (na página 606)	<p><a href="#">Download de arquivos WSDL e de esquema</a> (consulte "<a href="#">Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema</a>" na página 607)</p> <p><a href="#">Examinando a utilização de serviços Web</a> (consulte "<a href="#">Revisando a utilização dos serviços Web</a>" na página 609)</p>
<a href="#">Gestão do setor de saúde</a> (na página 649)	<p><a href="#">Gerenciando chamadas inteligentes</a> (na página 649)</p> <p><a href="#">Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem ser exemplificados sem uma licença de estado válida</a> (consulte "<a href="#">Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida</a>" na página 652)</p> <p><a href="#">Autorizando contatos para receber amostras</a> (consulte "<a href="#">Autorizando contatos a receberem amostras</a>" na página 653)</p>

Além disso, os administradores podem normalmente fazer o seguinte:

- Criar relatórios personalizados para seu próprio uso ou para distribuir para toda a empresa. Para obter instruções, consulte [Relatórios](#).
- Criar listas filtradas para distribuição em toda a empresa. Para obter instruções, consulte [Trabalhando com listas](#).

Para obter informações sobre como usar o Oracle On Demand Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 655).

## Processos para administração do Oracle CRM On Demand

As páginas do Administrador no Oracle CRM On Demand permitem que você gerencie a disponibilização do Oracle CRM On Demand aos usuários e a configuração de seus requisitos de dados. Usando as páginas do Administrador, você pode personalizar a aparência do Oracle CRM On Demand para atender aos requisitos específicos de negócios. Use as seguintes diretrizes para gerenciar sua disponibilização do Oracle CRM On Demand:

### 1 Revise todos os recursos disponíveis.

Antes de configurar uma nova disponibilização do Oracle CRM On Demand, revise os seguintes recursos:

- Leia o Guia de visualização do administrador do *Oracle CRM On Demand*. Este guia está disponível a todos os administradores da empresa e fornece informações sobre como ativar a funcionalidade no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como acessar o *Guia de visualização do administrador do Oracle CRM On Demand*, clique no link Treinamento e suporte no Oracle CRM On Demand.
- Revise as ferramentas adicionais, modelos, listas de verificação, seminários da Web e guias clicando no link Treinamento e suporte no Oracle CRM On Demand.
- Inscreva-se no curso Noções básicas sobre administração oferecido pela Oracle University.

### 2 Avalie seus processos de negócios e as funções que os usuários desempenham em sua organização.

Revise o *Guia de rolagem do administrador do Oracle CRM On Demand* disponível no My Oracle Support. Faça download e use o Modelo de configuração de campo personalizado para planejar sua disponibilização adequadamente a partir do início. O Modelo de configuração de campos personalizado está disponível na página Ferramentas e modelos, no Centro de suporte e treinamento no My Oracle Support.

- Defina a visibilidade dos dados e como os dados serão protegidos considerando os seguintes fatores e funcionalidade:
  - **Perfis de acesso.** Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 190).
  - **Equipes.** Para obter mais informações, consulte [Compartilhando registros \(equipes\)](#).
  - **Livros.** Para obter mais informações, consulte [Livro - Gerenciamento](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 241).
  - **Visibilidade do gerente.** Para obter mais informações, consulte [Configurando o perfil de sua empresa e os padrões globais](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 19).
- Defina o modelo de dados e os campos relevantes. Avalie quais relatórios exigem análise de tendência, análise de tendência em tempo real e os tipos de registros que eles suportam.
- Defina os seguintes processos associados à validação e à interação de dados:
  - Configurando processos de vendas. Para obter mais informações, consulte [Configurando processos de vendas, categorias e instruções](#) (consulte "[Configurando processos, categorias e instrutores de vendas](#)" na página 385).

- Definindo apresentações de conversão de lead e mapeamentos de campo. Para obter mais informações, consulte [Administração de conversão de lead](#) (consulte "[Administração de conversão de leads](#)" na página 372).
- Definindo validação de campo. Para obter mais informações, consulte [Sobre gerenciamento de campo](#) (na página 74).
- Definindo processos de workflow. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de processo de negócios](#) (consulte "[Gerenciamento do processo de negócio](#)" na página 295).
- Integrando o Oracle CRM On Demand com serviços Web. Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Web](#) (na página 606).
- Definir Ambientes de teste do cliente (CTEs) e ambientes adicionais para treinamento e teste.

### 3 Configure sua empresa.

Cada empresa é exclusiva. No Oracle CRM On Demand, você pode personalizar muitas configurações da empresa, de forma que elas correspondam à sua configuração de negócios.

- Configure o ano fiscal, idiomas, moedas, taxas de câmbio da empresa e assim por diante.
- Solicite os direitos de acesso apropriados e a CTE. Para obter mais informações sobre como configurar sua empresa, consulte [Configurando o perfil de sua empresa e os padrões globais](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 19).

### 4 Configure seus perfis de usuário.

Os usuários em uma empresa têm funções e responsabilidades específicas. Alguns usuários têm acesso a determinados dados, enquanto outros não têm. Antes de adicionar esses usuários, configure a visibilidade e a função de cada tipo de usuário.

- Configure os perfis de acesso de sua empresa. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 190).
- Configure as funções dos usuários do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).
- Configure seu modelo de visibilidade, por exemplo, livros, equipes, e assim por diante. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de livros](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 241) e [Compartilhando registros \(Equipes\)](#).

### 5 Configure o modelo de dados, por exemplo adicione ou renomeie os campos, tipos de registro e assim por diante.

Os requisitos de dados também são exclusivos em uma empresa. No Oracle CRM On Demand é possível adicionar novos campos aos tipos de registros existentes, renomear campos para corresponder aos termos de negócios ou adicionar novos tipos de registros personalizados. Antes de começar a adicionar os dados, faça o seguinte:

- Adicione os novos campos e os tipos de registro obrigatórios para a definição de seu modelo de dados. Para obter mais informações, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 86) e [Adicionando tipos de registro](#) (na página 149).
- Renomeie os campos e os tipos de registro para corresponder aos termos de negócios específicos. Para obter mais informações, consulte [Renomeando campos](#) (na página 94) e [Renomeando tipos de registro](#) (na página 147).

- Preencha as listas de opções. Você pode usar a funcionalidade de importação para importar grandes números de valores da lista de opções para os campos da lista de opções rapidamente. Para obter mais informações, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 99).
- Configure apresentações. Exiba somente os campos obrigatórios de cada função e use apresentações dinâmicas. Para obter mais informações, consulte [Personalizando apresentações de página estática](#) (consulte "[Personalizando apresentações de páginas estáticas](#)" na página 102) e [Especificando apresentações de página dinâmica](#) (consulte "[Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#)" na página 121).
- Configure seus processos, como workflows, processos de vendas e assim por diante. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de processo de negócios](#) (consulte "[Gerenciamento do processo de negócio](#)" na página 295) e [Configurando processos de vendas, categorias e instruções](#) (consulte "[Configurando processos, categorias e instrutores de vendas](#)" na página 385).
- Configure listas de funções. As primeiras 10 listas são exibidas em uma página inicial do usuário. É recomendável que as listas não retornem grandes quantidades de dados. De vinte e cinco a cem registros é o número de registros gerenciável recomendável para tarefas diárias. Também é recomendável fazer o seguinte:
  - Use os campos indexados sempre que possível.
  - Na lista, inclua campos que os usuários desejam atualizar com frequência.

Para obter mais informações sobre como configurar as listas, consulte [Criando e refinando listas](#).

## 6 Forneça informações sobre as métricas de negócios através da geração de relatórios.

Use a funcionalidade Relatórios no Oracle CRM On Demand para gerar relatórios personalizados que são relevantes para suas necessidades de negócios e torne-os acessíveis aos usuários. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte [Sobre relatórios](#).

## 7 Importe seus dados e os dos usuários.

Use a funcionalidade de importação para importar dados legados para o Oracle CRM On Demand. Você pode importar todos dos seus usuários ou adicioná-los manualmente através da página Gerenciamento de usuários. Quando os usuários forem adicionados, eles receberão um e-mail com a senha temporária para acessar o Oracle CRM On Demand e poderão começar a trabalhar imediatamente. Para obter mais informações sobre a importação de dados, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 394).

# Usando modelos de administrador durante a configuração

Você pode usar os modelos de configuração do administrador para ajudar a organizar as informações da sua empresa e implementar o Oracle CRM On Demand de maneira eficiente.

Após a especificação das informações nos modelos, você poderá usá-los como referência durante a configuração e a personalização do aplicativo.



### ***Para acessar modelos de configuração do administrador***

- 1 Clique no link do modelo desejado.

Os links para os modelos disponíveis são mostrados na seção a seguir.

- 2 Salve o modelo no seu computador.
- 3 Abra o arquivo salvo.

## **Sobre o Controle de uso no Oracle CRM On Demand**

A funcionalidade Controle de uso permite às empresas monitorar e analisar o uso da aplicação Oracle CRM On Demand, inclusive a utilização do usuário, a utilização da aplicação e os detalhes da configuração. Vários relatórios pré-criados do controle de uso são fornecidos para relatórios sobre o uso do Oracle CRM On Demand. Além dos relatórios pré-criados, a área de assunto Análise de controle de uso está disponível na área do Analytics do Oracle CRM On Demand Answers para empresas que desejam analisar ainda mais o uso do Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, convém criar relatórios para fornecer informações sobre:

- Usuários que não se conectaram nos últimos 30 dias
- Tipos de registro para os quais nenhum registro foi criado, atualizado ou excluído nos últimos 30 dias
- O número de regras de workflow, campos personalizados e guias personalizadas criados no Oracle CRM On Demand

**DICA:** Para obter mais informações sobre como revisar o uso dos Serviços Web, consulte [Revisando a utilização dos serviços Web](#) (na página 609).

Para acessar os relatórios de controle de uso pré-criados e criar novos relatórios na área de assunto Análise de controle de uso, você deve ter o privilégio Controle de uso em sua função do usuário. O privilégio Controle de uso é ativado por padrão para a função do administrador da empresa.

### **Sobre o privilégio Controle de uso**

Os administradores da empresa podem ativar o privilégio Controle de uso para outras funções conforme necessário. No entanto, antes de ativá-lo para uma função do usuário, considere as seguintes implicações de ativar o privilégio:

- Usuários que tenham o privilégio Controle de uso em sua função do usuário podem acessar a área de assunto Análise de controle de uso no Oracle CRM On Demand Answers, bem como os relatórios pré-criados sobre o controle de uso.
- O acesso a dados de controle de uso não é protegido por qualquer outra configuração de acesso, como as configurações de acesso para tipos de registro em perfis de acesso e funções do usuário. Por isso, usuários que tenham o privilégio Controle de uso em sua função podem acessar todos os dados de controle de uso na área de assunto Análise de controle de uso.

Como alguns dados de uso de sua empresa talvez sejam considerados confidenciais, você deve garantir que apenas os usuários apropriados tenham o privilégio Controle de uso.

- Os relatórios de controle de uso podem levar ao uso intensivo de recursos do sistema.

Se você quiser disponibilizar alguns relatórios de controle de uso para determinados usuários, mas não quiser que os usuários tenham acesso completo à área de assunto Análise de controle de uso e aos relatórios pré-criados, é recomendável criar relatórios personalizados que contenham os dados relevantes. Em seguida, será possível armazenar os relatórios personalizados em uma pasta de relatórios compartilhada e dar aos usuários acesso à pasta compartilhada exclusivamente.

No Oracle CRM On Demand, é possível exibir dados sobre o uso da alocação de serviço, consulte [Exibindo o uso da alocação de serviço da empresa](#) (consulte "Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa" na página 57) e [Exibindo o uso da alocação de serviço histórico](#) (consulte "Exibindo uso da alocação de serviço histórico" na página 58) e dados sobre o uso de arquivo e registro, consulte [Exibindo informações de utilização do arquivo e registro](#) (consulte "Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro" na página 60).

### Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre a área de assunto Análise de controle de uso e sobre relatórios, consulte os seguintes tópicos:

- Sobre relatórios pré-criados
- Área de assunto Análise de controle de uso
- Conceitos básicos de respostas (relatórios personalizados)

## Administração da empresa

**Antes de começar.** Exceto se indicado em contrário, para executar os procedimentos descritos na seção Empresa - Administração, sua função deverá incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

Clique em um tópico para ver instruções passo a passo dos procedimentos relativos à Empresa - Administração:

- [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) (na página 19)
- [Verificando status de licenças e usuários ativos](#) (na página 31)
- [Definindo controles de senhas da sua empresa](#) (na página 33)
- [Redefinindo todas as senhas](#) (na página 41)
- [Ativando idiomas](#) (na página 42)
- [Definindo um calendário fiscal personalizado](#) (na página 44)
- [Gerenciando moedas](#) (na página 47)
- [Revisando atividade de conexão para todos os usuários](#) (na página 51)
- [Restringindo o uso para endereços IP](#) (na página 42)
- [Revisando o uso de recursos da sua empresa](#) (na página 51)

- [Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal](#) (na página 52)
- [Publicando alertas para toda a empresa](#) (consulte "[Publicando alertas por toda a empresa](#)" na página 54)
- [Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa](#) (na página 57)
- [Exibindo uso da alocação de serviço histórico](#) (na página 58)
- [Definindo alertas para alocações de serviço](#) (na página 59)
- [Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro](#) (na página 60)
- [Convertendo endereços não compartilhados em endereços compartilhados](#) (na página 62)
- [Considerações ao desativar endereços compartilhados](#) (na página 65)
  - [Atualizando o acesso do usuário e o privilégio Gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados](#) (consulte "[Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados](#)" na página 66)
- [Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar rel](#) (na página 67)
- [Configurações do perfil de acesso e da função para endereços](#) (na página 68)

## Perfil da empresa

A configuração do perfil da empresa inclui:

- [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) (na página 19)
- [Verificando status de licenças e usuários ativos](#) (na página 31)
- [Definindo controles de senhas da sua empresa](#) (na página 33)
- [Redefinindo todas as senhas](#) (na página 41)
- [Ativando idiomas](#) (na página 42)
- [Restringindo o uso para endereços IP](#) (na página 42)

## Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais

As informações da empresa e os padrões globais são definidos na página Perfil da empresa.

**Informações da empresa.** Você pode especificar ou editar o nome da sua empresa, os endereços para envio e cobrança, o número de telefone e o contato principal. Se você tiver feito a assinatura para um período de teste, algumas informações sobre sua empresa serão transferidas dos dados da sua assinatura.

**Padrões globais.** Você pode definir os padrões de toda a sua empresa, que os usuários podem substituir.

**CUIDADO:** o administrador da empresa pode alterar a configuração de País. Se você alterar a configuração de País, notifique ao Atendimento ao cliente para que sejam seguidas todas as etapas necessárias para atualizar sua configuração de Fuso horário, além de seus relatórios e painéis. As configurações de Idioma, Moeda e Fuso horário podem ser alteradas apenas entrando em contato com o Atendimento ao cliente.

**Antes de começar.** Para saber o efeito dessas alterações, leia Sobre configurações de perfil para usuários. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

### **Para editar o perfil da sua empresa**

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2** Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3** Na seção Perfil da empresa, clique no link Perfil da empresa.
- 4** Na página Perfil da empresa, clique no botão Editar (ou use a edição em linha) e faça alterações.
- 5** Salve o registro.

Esta tabela descreve alguns dos campos exibidos.

Campo	Descrição
<b>Empresa - Informações-chave</b>	
ID de conexão corporativo	Um identificador exclusivo para a sua empresa. Ao criar novos usuários, esta é a primeira parte do ID de conexão do usuário (ID de conexão corporativo/ID do usuário) para o usuário.
Contato principal	<p>Assume como padrão ADMIN ou o apelido do primeiro usuário da sua empresa que se conecta, mas pode ser alterado para qualquer usuário. A atualização do produto e outras informações importantes são enviadas ao contato principal.</p> <p>Para cobrir uma situação na qual o contato principal não esteja disponível, você pode informar uma lista de distribuição como endereço de e-mail do contato principal, de forma que mais de uma pessoa seja notificada em caso de falha do sistema ou de outras informações importantes. É possível fazer isso de duas formas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Você pode informar uma lista de distribuição existente como endereço de e-mail no registro de usuário para o contato principal. No entanto, você deve se lembrar de que, se o contato principal fizer algo no sistema que envie um e-mail automático para seu endereço de e-mail, toda a lista de distribuição receberá essa notificação.</li> <li>■ É possível criar um novo usuário "fictício". Você pode dar a esse usuário um nome como "Lista_de_distribuição" e, em seguida, informar a lista de distribuição como endereço de e-mail no registro do usuário fictício. Nesse caso, você está comprometendo uma de suas licenças apenas com essa tarefa.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Você não pode desativar o usuário especificado como o contato principal. Em vez disso, se quiser alterar o status do contato principal original para Inativo, selecione outro usuário para o contato</p>

Campo	Descrição
	principal.
<b>Configurações da empresa</b>	
Idioma padrão	<p>O idioma usado como o padrão para seus usuários. Você pode ativar idiomas adicionais, de forma que os usuários possam alterar a configuração para uso próprio. Para obter informações sobre como adicionar idiomas, consulte <a href="#">Ativando idiomas</a> (na página 42).</p> <p>Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Parâmetros regionais padrão	<p>As configurações regionais usadas como um padrão para seus usuários. Os usuários podem alterar a configuração para uso próprio a qualquer momento na página Perfil de usuário. Essas configurações determinam a formatação para datas, hora, moeda, números e números de telefone.</p>
Moeda padrão	<p>A moeda usada como um padrão para seus usuários. Você pode ativar moedas adicionais, de forma que os usuários possam alterar a configuração para uso próprio (consulte <a href="#">Gerenciando moedas</a> (na página 47)). No entanto, o conjunto de moedas aqui determina a moeda padrão usada para previsões, que se referem a toda a empresa.</p> <p>Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Fuso horário padrão	<p>O fuso horário padrão para a sua empresa.</p> <p>Algumas funções, como geração de previsão, usam o fuso horário do recurso de hospedagem, em vez desse fuso horário padrão. Entre em contato com o Atendimento ao cliente para saber esse fuso horário. Usuários de outras regiões podem usar o próprio fuso horário, que é definido na página Perfil de usuário.</p>

Campo	Descrição
	Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.
Modo de visualização de registro	<p>O modo de visualização de registro padrão para a sua empresa. Você pode ativar a funcionalidade de visualização de registro e especificar como a janela de visualização é aberta. Dependendo da configuração selecionada nesse campo, será aberta uma janela de visualização quando os usuários colocarem o ponteiro sobre um link para um registro ou quando clicarem em um ícone de visualização exibido quando eles colocam o ponteiro sobre um link para um registro.</p> <p>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. Por padrão, este campo é definido como Clicar no Ícone visualização quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa.</p> <p>Os usuários podem substituir a configuração padrão da empresa especificando um modo de visualização de registro diferente na página Informações pessoais - Detalhes.</p>
Edição em linha ativada	<p>Ativa ou desativa o recurso de edição em linha.</p> <p>Quando a edição em linha está ativada, os usuários podem editar campos diretamente nas páginas Lista e Detalhes (isto é, sem abrir a página Edição para o registro).</p> <p>A edição em linha é suportada nas páginas Lista e Detalhes do registro e em muitos outros registros vinculados nas páginas Detalhes do registro principal.</p> <p>Os seguintes tipos de campos nos registros vinculados não podem ser editados na página Detalhes do registro principal:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Campos que não são mostrados na página Detalhes do próprio registro vinculado</li> <li>■ Campos calculados, por exemplo, Nome completo</li> <li>■ Campos que são somente leitura na página Edição do registro vinculado</li> </ul> <p>Além disso, nos casos em que o mesmo registro vinculado pode ser mostrado em vários registros principais, os campos que fazem parte do relacionamento podem ser editados. No entanto, os campos pertencentes ao próprio registro vinculado não podem ser editados. Por exemplo, na lista relacionada à Equipe da conta em um registro da conta, o campo Função da equipe pode ser editado, pois faz parte do relacionamento entre a conta e o membro da equipe. No entanto, os campos Sobrenome e Nome não podem ser editados, pois pertencem ao registro do usuário (do membro da equipe).</p>
Central de mensagens ativada	<p>Controla se:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A Central de mensagens é exibida na Barra de ação.</li> </ul>

Campo	Descrição
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ O ícone Observações e a lista de observações estão disponíveis nas páginas de detalhes do Registro.</li> <li>■ Os usuários podem usar o widget Central de mensagens.</li> </ul>
Campos auditáveis do tipo de registro	<p>O número máximo de campos que você pode auditar para cada objeto, que é mostrado como um campo somente leitura. O número padrão é 35, mas os administradores da empresa podem alterar esse valor.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Com cada campo adicional auditado, outro registro deve ser criado no banco de dados quando esse campo é alterado. Quando você auditar muitos campos simultaneamente, o desempenho poderá ser impactado ao salvar o registro auditado.</p>
Expiração da auditoria (dias)	<p>A idade, em dias, dos registros de auditoria do campo antes de serem limpos. Os administradores da empresa podem definir esse valor como um valor entre 1 e 90 dias. Para exibir o valor definido para a empresa, vá até a seção Configurações de segurança da empresa na página Perfil da empresa. Observe que um valor igual a zero (0) indica que não há nenhum registro de auditoria de campo sendo limpo. Somente o Atendimento ao cliente do Oracle CRM On Demand pode definir um valor igual a 0. Os administradores da empresa devem ter o privilégio Administrar auditoria do campo para alterar essa configuração.</p>
Formato de informações relacionadas	<p>Selecione o formato padrão para seções de informações relacionadas nas páginas Detalhe do registro.</p> <p>As seções de informações relacionadas podem ser exibidas como listas ou guias nas quais os usuários podem clicar para exibir as listas. Você também pode definir uma configuração padrão para a opção Formato de informações relacionadas para cada função. Usuários cuja função tenha o privilégio Personalizar formato de exibição de informações relacionadas também podem definir a opção Formato de informações relacionadas no perfil pessoal. Se a opção Formato de informações relacionadas no perfil pessoal de um usuário estiver em branco, será usada a configuração padrão para a função do usuário. Se a opção Formato de informações relacionadas na função do usuário estiver em branco, será usada a configuração padrão para a empresa.</p>
Método de pesquisa global	<p>Selecione qual método de pesquisa você deseja disponibilizar aos usuários na seção Pesquisa da barra Ação e nas janelas de pesquisa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Pesquisa direcionada.</b> Uma pesquisa direcionada procura campos especificados em busca de correspondências. Em uma pesquisa direcionada, os usuários podem informar valores em vários campos. A pesquisa só retorna esses registros quando uma correspondência é encontrada para cada um dos valores informados pelo usuário. Os layouts de pesquisa atribuídos a funções de usuário para os tipos de registro determinam quais campos os usuários podem pesquisar. A pesquisa direcionada é ativada por padrão em Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre pesquisa direcionada, consulte Sobre a pesquisa direcionada.</li> </ul>

Campo	Descrição
	<p>■ <b>Pesquisa de palavra-chave.</b> Uma pesquisa de palavra-chave procura campos padrão que sejam específicos de cada tipo de registro. Em uma pesquisa de palavra-chave, os usuários informam uma string de texto em uma caixa de texto única. A pesquisa retorna todos os registros nos quais a string de texto informada pelo usuário seja encontrada em alguns dos campos pesquisados. Para obter mais informações sobre a pesquisa de palavra-chave, consulte Sobre pesquisa de palavra-chave.</p>
Ano fiscal - mês de início	<p>Este campo exibe o mês em que começa o calendário fiscal.</p> <p>Este campo é definido inicialmente quando sua empresa é criada e não pode ser alterado pelo administrador da empresa.</p> <p>Esta configuração afeta relatórios que comparam a receita com o seu ano fiscal.</p> <p>Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Ano fiscal - data de início	<p>Este campo exibe a data dentro do mês especificado em que inicia o seu ano fiscal.</p> <p>Este campo é definido inicialmente quando sua empresa é criada e não pode ser alterado pelo administrador da empresa.</p> <p>Esta configuração afeta relatórios que comparam a receita com o seu ano fiscal.</p> <p>Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Tipo de calendário fiscal	<p>Este campo exibe o tipo de calendário fiscal usado. Você pode selecionar entre os seguintes valores: Trimestres do calendário, 4-4-5, 5-4-4, Calend. fiscal personalizado. Esta configuração afeta análises baseadas em tempo, planos comerciais e previsões. O administrador da empresa não pode alterar esse campo.</p> <p>Para atualizar este campo, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Média de probabilidade do produto ativada	<p>Determina como a probabilidade de oportunidade é atualizada quando o usuário clica no botão Atualizar totais de oportunidades:</p> <p>■ Se selecionada, a probabilidade de oportunidade é calculada com base na média ponderada de probabilidade para cada um dos produtos vinculados:</p> $\text{Probabilidade de oportunidade} = \frac{\text{SUM(Receita esperada do produto)}}{\text{SUM(Receita do produto)}}$ <p>■ Se estiver desmarcada, a probabilidade não será atualizada como parte da ação.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o botão Atualizar totais de oportunidade está localizado na página Oportunidade - Detalhes, na barra de título da seção Informações relacionadas a produtos.</p>
Ativar Salvar e adicionar	Se esta configuração estiver selecionada e um usuário criar um novo



Campo	Descrição
produto	registro de oportunidade, o botão Salvar e adicionar produto será exibido no cabeçalho da página Oportunidade, em vez do botão Salvar. Se a configuração estiver desmarcada e um usuário criar um novo registro de oportunidade, o botão Salvar e adicionar produto não será exibido no cabeçalho da página Oportunidade, somente o botão Salvar estará disponível.
Ativar divisão de receita da oportunidade	<p>Selecione esta opção para ativar a divisão de receita da oportunidade entre membros da equipe.</p> <p>Quando esta caixa de seleção estiver marcada, os botões Atualizar totais e Espalhar divisão serão exibidos na página Oportunidade - Equipe - Editar usuários, permitindo que a receita seja exibida entre os membros da equipe. As páginas Previsão rec. oportunidade e Minhas oportunidades exibem oportunidades em que o usuário é um Membro da equipe com divisão de receita maior que 0.</p> <p>Quando a caixa de seleção estiver desmarcada, os botões Atualizar totais e Espalhar divisão não serão exibidos na página Oportunidade - Equipe - Editar usuários. As páginas Previsão rec. oportunidade e Minhas oportunidades exibem oportunidades em que o usuário é um Proprietário da oportunidade.</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. Os usuários podem remover a exibição superior completamente das páginas Detalhes, desativando a funcionalidade em seus perfis pessoais. Para obter mais informações sobre a Exibição superior, consulte Visão geral página por página do Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> a funcionalidade de exibição superior pode ser ativada ou desativada no nível da empresa e pelos usuários individualmente. A configuração de informações pessoais do usuário 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.</p>
Ativar endereços compartilhados	<p>Selecione a opção para ativar o compartilhamento dos registros de endereço no nível superior em registros de conta, contato, revendedor e parceiro. Se a opção estiver desmarcada, apenas a funcionalidade de endereço não compartilhado estará disponível em registros de conta, contato, revendedor e parceiro. Para obter mais informações sobre endereços compartilhados, consulte Endereços.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se os endereços compartilhados estiverem ativados, revise as informações em <a href="#">Considerações ao desativar endereços compartilhados</a> (na página 65) e conclua o procedimento em <a href="#">Atualizando o acesso do usuário e o privilégio Gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados</a> (consulte "<a href="#">Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados</a>" na</p>

Campo	Descrição
	página 66) antes de desativá-los. Os endereços compartilhados não são compatíveis com integrações de produto Oracle, como o Oracle Process Integration Pack (PIP). Se você estiver usando um PIP, como o Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand e o Oracle E-Business Suite PIP, não selecione a configuração Ativar endereços compartilhados.
Validar endereços compartilhados	<p>Selecione a opção para validar endereços compartilhados em uma empresa. Se a opção for selecionada, os usuários poderão selecionar endereços compartilhados a serem adicionados aos registros de conta, contato, revendedor ou parceiro. Endereços não validados são filtrados a partir de registros de conta, contato, revendedor e parceiro, e o botão Novo endereço é desativado nesses registros.</p> <p>Se Validar endereços compartilhados estiver desmarcado, todos os endereços estarão disponíveis em registros de conta, contato, revendedor ou parceiro (ou seja, não ocorre nenhuma filtragem e o botão Novo endereço é ativado nesses registros para usuários com os privilégios necessários).</p> <p>Para obter mais informações sobre como validar endereços, consulte Marcando endereços compartilhados como validados.</p>
Uso da ordem	<p>Selecione como os usuários trabalham com ordens e itens de ordem em Oracle CRM On Demand.</p> <p>Se você selecionar o valor CRM On Demand Order Management, os usuários poderão usar o gerenciamento de ordens em Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Se você selecionar o valor Ebiz PIP Integration, os usuários poderão usar o Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand e a solução de integração Oracle E-Business Suite.</p> <p>Os usuários precisam do privilégio Ativar acesso à ordem na função para que usem a funcionalidade de ordem com uma dessas finalidades.</p>
<b>Configuração do tema da empresa</b>	
Nome do tema	<p>O tema determina a aparência e o aspecto do Oracle CRM On Demand. Quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa, o tema padrão é Oracle. Para alterar o tema, clique na lista Nome do tema e selecione o tema desejado para a empresa. Os usuários também poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais.</p> <p>Os temas não influenciam no comportamento do Oracle CRM On Demand. Os administradores da empresa podem criar temas personalizados no Oracle CRM On Demand. Entre em contato com o administrador da sua empresa se desejar enviar seus próprios temas para usar no Oracle CRM On Demand.</p>
<b>Configurações de visibilidade dos dados da empresa</b>	

Campo	Descrição
Visibilidade do gerente ativada	Selecione esta opção para permitir que os gerentes vejam os registros dos usuários subordinados a eles direta ou indiretamente. O gerente de um usuário é especificado no campo Superior hierárquico ou no campo Superior hierárquico (apelido) da página Detalhe do usuário, dependendo de qual campo é exibido na página.
Ativar herança da equipe principal	Selecione esta opção para ativar as equipes de Oportunidade e de Contato para herdar membros da equipe da conta. Quando ativada, qualquer novo membro da equipe adicionado à Equipe da conta também será adicionado a cada equipe de Contato e Oportunidade relacionada à conta.
Atribuição padrão do grupo	Selecione esta opção para permitir que membros do grupo compartilhem a propriedade de contas, atividades, contatos, famílias, oportunidades e carteiras. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Gerenciamento de grupo</a> (na página 289).
Ativar livros	Controla se o seletor Livro exibe livros personalizados. Se esta caixa de seleção estiver marcada, o seletor Livro exibirá apenas os livros de usuário e os livros para representantes, se eles existirem.  <b>CUIDADO:</b> não selecione a opção Ativar livros até criar a sua hierarquia de livros. Essa opção não poderá ser desmarcada depois de selecionada. No entanto, você poderá fazer alterações na sua hierarquia de livros depois que a opção tiver sido selecionada.
Exibir seletor de livros	Ativa ou desativa o seletor de Livro, que você pode usar para refinar pesquisas de registros de um usuário específico, representante ou livros personalizados.
<b>Configurações de integração</b>	
Evento de integração ativado	Se você for um novo cliente, a funcionalidade do evento de integração será automaticamente ativada. No entanto, se você for um cliente existente, a funcionalidade do evento de integração do Oracle CRM On Demand deverá ser configurada por Atendimento ao cliente e pelo administrador da sua empresa. Entre em contato com o Atendimento ao cliente para solicitar suporte para Administração do evento de integração e para especificar o tamanho máximo total das filas de evento de integração necessário.
Web Services R16 - Modo de compatibilidade	Controla se as solicitações de serviços Web que contêm os tokens Nome de usuário e Senha são processadas como solicitações sem estado ou com estado, como no Oracle CRM On Demand Versão 16 e anteriores. Esta caixa de seleção fica desmarcada por padrão para todas as novas empresas.
Ativar workflow	Se a sua empresa tiver sido configurada para permitir workflow, esta configuração será exibida. Essa configuração poderá ser ativada depois que você tiver criado as condições de workflow que deseja implantar.
<b>Definições do Desktop Integration</b>	

Campo	Descrição
Cliente off-line - Editar acesso	Esta configuração verifica o acesso de edição do registro no upload ou no download (em versões anteriores, o Oracle CRM On Demand verificava apenas o acesso no download). É recomendável verificar o acesso na hora do upload dos dados. As três opções são: Verificar no upload (este é o valor padrão para novos clientes), Verificar no download, nenhum. Verificar no upload é a opção recomendável para ser usada por clientes. Se a opção da lista de opções em branco for marcada, o Oracle CRM On Demand verificará o acesso da mesma maneira que a opção Verificar no download.
<b>Configurações de segurança da empresa</b>	
Tempo limite de inatividade (minutos)	Este é o tempo permitido em minutos antes da sessão de um usuário ser encerrada por conta da inatividade. Se o valor desse campo estiver em branco, a configuração do tempo limite da sessão interativa será determinada pelo valor Tempo limite de inatividade padrão do sistema. Você pode exibir a configuração Tempo limite de inatividade padrão do sistema, localizada na parte superior da seção Configurações de segurança da empresa, na página Perfil da empresa. Esse valor é visível quando você edita a página Perfil da empresa. Você pode entrar em contato com o Atendimento ao cliente para atualizar o valor Tempo limite da empresa inativa para um valor entre 10 e 90 minutos.
Tipo de autenticação	Exibe os tipos de autenticação que são permitidos para sua empresa. Este valor pode ser atribuído apenas pelo Atendimento ao cliente. Os seguintes valores são possíveis: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Somente ID/senha - todos os usuários devem se conectar usando o ID de usuário e a senha do Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ Somente aut. unificada SSO - todos os usuários devem se conectar usando o mecanismo de conexão única da sua empresa. Os IDs de usuário e as senhas do Oracle CRM On Demand não são aceitos.</li> <li>■ ID/SENHA us. ou Aut. unif. SSO - o ID do usuário ou a senha para o Oracle CRM On Demand ou a conexão única pode ser usado para conexão com o Oracle CRM On Demand.</li> </ul> O tipo de autenticação pode ser definido para cada usuário pelo administrador da empresa na página Perfil de usuário. Se o valor do usuário estiver em branco, a configuração de nível da empresa será usada para esse usuário.
Identificador externo para conexão única	O identificador exclusivo da empresa atribuído pelo Atendimento ao cliente quando a Conexão única está configurada para a empresa. Este valor não pode ser alterado pelo administrador da empresa, embora Identificadores externos possam ser definidos para cada usuário na página Perfil de usuário.
Página de conexão para autenticações de ID de usuário/senha	O URL para uma página de conexão personalizada específica da empresa, que substitui a página Conexão do Oracle CRM On Demand padrão. Geralmente, a página é hospedada no servidor Web de uma empresa. O URL deve ser totalmente qualificada - (a URL deve começar com http:// ou

Campo	Descrição
	<p>https://).</p> <p>Essa página é exibida depois que um usuário desconecta ou que a sessão do usuário é encerrada por causa da inatividade. É responsabilidade da empresa direcionar seus usuários para se conectar inicialmente usando essa página, em vez da página padrão do Oracle CRM On Demand.</p>
Página de conexão para autenticações SSO	<p>O URL para uma página de conexão personalizada específica da empresa, que é exibida depois que um usuário desconecta, ou a sessão do usuário encerra devido à inatividade se o usuário tiver se conectado ao Oracle CRM On Demand originalmente, usando Conexão única. Geralmente, a página é hospedada em um servidor Web da empresa - por exemplo, o portal de Conexão única da empresa. O URL deve ser completamente qualificada (começar com http:// ou https://).</p> <p>É responsabilidade da empresa direcionar usuários para se conectar inicialmente, usando a página Conexão SSO, em vez de usar a página padrão Oracle CRM On Demand. Se um usuário que se conectou usando SSO desconectar e essa configuração estiver em branco, uma página genérica será exibida com a mensagem "Você desconectou".</p>
URL ITS para autenticações SSO	<p>O URL SAML Intersite Transfer Service usada para Conexão única com o Oracle CRM On Demand, atribuído pelo Atendimento ao cliente quando a Conexão única está configurada para a empresa. Esse valor não pode ser alterado pelo administrador da empresa.</p>
Restrições de endereço IP ativadas	<p>Consulte <a href="#">Restringindo o uso para endereços IP</a> (na página 42).</p>
Proteção contra falsificação de solicitações entre locais ativada	<p>Ativa um recurso que impede ataques de falsificação de solicitações entre locais. Quando esta caixa de seleção está marcada, os usuários que criam o código personalizado que interage com o Oracle CRM On Demand podem exigir que um token de segurança seja excluído como um parâmetro oculto em seu código. Para obter mais informações sobre a proteção contra falsificação de solicitações entre locais, consulte <a href="#">Sobre a proteção contra falsificação de solicitações entre locais</a> (consulte "<a href="#">Sobre Proteção contra falsificação de solicitações entre locais</a>" na página 40).</p> <p>Essa caixa de seleção é marcada por padrão quando sua empresa é configurada para usar o Oracle CRM On Demand, e você não pode alterar a configuração.</p>
Ativar integração IFRAME	<p>Por razões de segurança, esta caixa de seleção permanece desmarcada por padrão, só devendo ser marcada quando isso for obrigatório. Marcando essa caixa de seleção, você permite que os usuários incorporem páginas do Oracle CRM On Demand de um iFRAME na página da Web de outro site. Se os usuários tentarem incorporar o Oracle CRM On Demand de um iFRAME na página da Web de outro site e essa caixa de seleção estiver desmarcada, a página do Oracle CRM On Demand será expandida para que se torne a página-pai. Essa configuração não afeta os widgets do Oracle CRM On Demand incorporados a aplicativos desktop.</p>

Campo	Descrição
<b>Configuração de visibilidade do Analytics</b>	
Áreas de assunto de relatório	<p>Use esta lista de opções para definir a visibilidade para usuários que desejam exibir registros de relatórios 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 que os usuários exibam seus próprios dados e os dados que pertençam diretamente a seus subordinados. (Esta é a configuração padrão.)</p> <p>Visibilidade da equipe - permite que os usuários exibam seus próprios dados e os dados compartilhados com eles por suas equipes de Conta e Oportunidade.</p> <p>Esta configuração por toda a empresa é aplicada, a menos que os usuários definam um valor para a configuração Áreas de assunto de relatório na página Informações pessoais - Detalhes. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte Relatórios, especificamente, a seção Sobre visibilidade para registros em relatórios.</p>
Áreas de assunto histórico	<p>Use esta lista de opções para definir a visibilidade para usuários que desejam exibir registros de relatórios de análise no Oracle CRM On Demand Answers. Esses relatórios fornecem análises históricas ou de tendência 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 que os usuários exibam seus próprios dados e os dados que pertençam diretamente a seus subordinados. (Esta é a configuração padrão.)</p> <p>Visibilidade da equipe - permite que os usuários exibam seus próprios dados e os dados compartilhados com eles pelas equipes de Conta e Oportunidade.</p> <p>Visibilidade total - esta configuração combina as exibições de Visibilidade do gerente e da equipe.</p> <p>Esta configuração por toda a empresa é aplicada, a menos que os usuários definam um valor para a configuração Áreas de assunto histórico nos detalhes de suas informações pessoais. Para obter mais informações sobre relatórios, consulte Relatórios, especificamente, a seção Sobre visibilidade para registros em relatórios.</p>
Item com base em função pode ler todos os registros	<p>Use esta lista de opções se desejar que os relatórios do Oracle CRM On Demand Answers usem a configuração Pode ler todos os registros individualmente para cada objeto, conforme definido na página Acesso ao tipo de registro, dentro do assistente de Gestão de funções. Por exemplo, se a configuração de visibilidade Pode ler todos os registros for selecionada por seu Administrador para a sua função de usuário em um objeto específico (clcando em Administração, Controles de gerenciamento e acesso de usuário, Gestão de funções e editando uma função e clicando em Acesso ao tipo de registro), você poderá exibir todos os registros desse objeto no Oracle CRM On Demand Answers, contanto que a configuração</p>

Campo	Descrição
	<p>Item com base em função pode ler todos os registros esteja ativada no Perfil da empresa ou em 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.</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>
<b>Configurações de comunicações</b>	
Conclusão automática	<p>Se você tiver selecionado esta configuração, o Oracle CRM On Demand concluirá automaticamente a Atividade de comunicação quando um agente encerrar alguma chamada ou comunicação por e-mail, ou quando um agente reatribuir caixas postais. O agente não vê o form Conclusão. O status da atividade é definido automaticamente como Concluído e o código de resolução é definido como Conclusão Automática.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Esta configuração não se aplicará se o agente clicar manualmente no botão Conclusão em uma página Atividade de comunicação - Detalhes. Por exemplo, depois de escutar um correio de voz, o agente pode clicar no botão Conclusão da página Atividade de correio de voz - Detalhes para exibir um form Conclusão e concluir a Atividade.</p>
<b>Informações adicionais</b>	
Usuários licenciados, Usuários ativos, Usuários inativos	Estes números são somente leitura, exibindo o seu número licenciado de usuários, juntamente com o status atual de usuários.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns campos adicionais poderão ser exibidos se a sua empresa tiver certos recursos ativados.

## Verificando status de licenças e usuários ativos

Você pode verificar o status da licença e compará-lo com o número de usuários ativos. É necessária uma licença para cada usuário ativo. (Um *usuário ativo* é aquele que pode acessar a aplicação.)

O número de licenças também determina a quantidade de dados que a aplicação pode armazenar para a sua empresa.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa.

### Para verificar o status de sua licença e os usuários ativos e inativos

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Perfil da empresa.
- 4 Na seção Informações adicionais da página Perfil da empresa, verifique os números de usuários licenciados, ativos e inativos.
  - Se tiver usuários ativos que não precisem mais de acesso à aplicação, você poderá liberar licenças desativando-as. Para obter mais informações sobre a desativação de licenças, consulte [Desativando usuários](#) (na página 183).
  - Para comprar mais licenças, entre em contato com o representante de vendas do Oracle CRM On Demand.

## Sobre as políticas de conexão e de senha

O Oracle CRM On Demand oferece os mais altos níveis de segurança para a sua empresa. As restrições de segurança foram incorporadas para garantir que apenas usuários autorizados tenham acesso a seus dados.

Além disso, você pode aplicar determinadas políticas de conexão, senha e autenticação para elevar o nível de segurança dentro da empresa. Por exemplo, é possível definir o tempo limite de conexão como 15 minutos para atender melhor às políticas de segurança corporativas. E, caso algum dos usuários esqueça a senha, eles podem receber uma nova apenas respondendo um conjunto de perguntas de validação. Como mais uma medida de segurança, você pode especificar o número de horas que uma sessão ativa pode durar. Por exemplo, é possível definir a sessão de conexão ativa de um usuário para durar uma hora. Quando o usuário atinge o limite da sessão ativa e tenta realizar uma ação dentro do Oracle CRM On Demand, ele é forçado a informar suas credenciais de log-in antes de continuar a sessão.

## Considerações de segurança

Antes de configurar seus controles de conexão e senha, você precisa considerar com atenção suas necessidades de segurança. Algumas das perguntas que você deve responder são:

- Que tipo de ID de usuário você deseja usar?
- Por quanto tempo você deseja que uma senha temporária gerada pelo sistema de um usuário seja válida?
- Qual será o número máximo de tentativas de conexão permitido antes de um usuário ser bloqueado da aplicação?
- Quanto tempo a conexão ficará bloqueada? Com que frequência os usuários devem alterar suas senhas?
- As senhas novas devem ser diferentes das antigas?
- Qual é o tamanho mínimo da senha?
- Quantas perguntas de segurança os usuários devem responder com sucesso para que possam redefinir sua senha caso a esqueçam?
- Quantas perguntas de segurança devem ser respondidas de forma correta para a aplicação redefinir automaticamente a senha de um usuário?
- Deseja permitir que os usuários alterem seus IDs e endereços de e-mail?
- Quanto tempo você deseja que a sessão ativa de um usuário dure?



Ao definir as políticas de conexão e senha, você pode implementá-las nas páginas Empresa - Administração na aplicação.

## Alterações de configuração de senha

Se você fizer alterações nas configurações da senha, o sistema não aplicará as alterações enquanto as senhas atuais não expirarem. Por exemplo, se você alterar o tamanho mínimo da senha para sete a dez caracteres e um usuário já tiver uma senha com sete caracteres, o usuário poderá usar a senha de sete caracteres até ela expirar. Nessa ocasião, o usuário precisará criar uma nova senha de, pelo menos, 10 caracteres.

É melhor definir a política interna e selecionar as configurações antes de adicionar novos usuários ao sistema. No entanto, se precisar fazer uma alteração na sua política de segurança imediatamente, você terá o recurso de redefinir todas as senhas do usuário. Esta ação gera um e-mail para todos os usuários da sua empresa, fornecendo uma nova senha temporária a eles. É necessário ter o privilégio Redefinir senhas para fazer isso.

## O que acontece quando os usuários esquecem a senha?

Os usuários que tenham o privilégio Redefinir senha pessoal em sua função podem enviar uma solicitação de redefinição de senha caso a esqueçam. Eles podem usar o link Não consegue acessar sua conta? na página de conexão do Oracle CRM On Demand. Você deve definir o número mínimo de perguntas e respostas de segurança que os usuários devem fornecer para redefinir suas senhas. Quando esse recurso é configurado, os usuários podem redefinir suas próprias senhas do Oracle CRM On Demand sem a intervenção do administrador da empresa.

## Definindo controles de senhas da sua empresa

Você pode definir a política de senha do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, é possível definir a política de senha de acordo com os protocolos da sua empresa sobre tamanho de senhas e frequência de expiração.

### Para definir os controles de senhas da sua empresa

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Controle de conexão e senha.
- 4 Na página Controle de conexão e senha da empresa, preencha as informações e salve as configurações.

A tabela a seguir descreve as configurações.

**OBSERVAÇÃO:** para redefinir suas senhas, os usuários devem ter o privilégio Redefinir senha pessoal na função de usuário. Para redefinir suas senhas usando o link Não consegue acessar sua conta?, na página de conexão do Oracle CRM On Demand, os usuários também devem ter perguntas e respostas de segurança configuradas no sistema.

Configuração	Valores possíveis	Uso
<b>Informações da política de conexão</b>		

ID de conexão corporativo	Caixa de texto	É um identificador exclusivo para a sua empresa. Ao criar novos usuários, esse identificador será a primeira parte do ID de conexão do usuário (ID de conexão da empresa) para o usuário. Quando novos usuários são criados e o Tipo de ID padrão do usuário é ID de conexão da empresa, a parte do ID de usuário do Domínio da empresa é preenchida com esse valor. Essa configuração também pode ser acessada na página Perfil da empresa.
Número máximo de tentativas de senha atuais	Número entre 1 e 3	<p>O número de vezes que um usuário pode tentar informar a senha atual. Se o usuário estiver informando a senha atual na tela de login quando o número de tentativas for alcançado, o usuário será bloqueado em Oracle CRM On Demand. O campo Duração do bloqueio da conexão determina quantas tentativas são permitidas. No entanto, se o usuário estiver informando a senha atual em Oracle CRM On Demand, ou se o usuário estiver atualizando a senha e se o número máximo de tentativas de senha atuais for alcançado, a sessão do usuário será encerrada. O usuário não está bloqueado em Oracle CRM On Demand e o número máximo de tentativas de senha atuais continua disponível na tela de login antes do Oracle CRM On Demand aplicar o valor definido no campo Duração do bloqueio da conexão.</p> <p>O valor padrão para clientes novos e existentes é 3.</p>
Duração do bloqueio da conexão	15, 30, 60 minutos ou Sempre	O tempo que a conta do

		usuário está bloqueada.
Duração máxima da sessão em horas	0-9999 horas	<p>O tempo que a sessão ativa de um usuário pode durar até que o usuário seja solicitado a informar novamente as credenciais de log-in. Este campo aceita inteiros positivos de zero (0) a 9999.</p> <p>Para exibir o valor padrão desta configuração, vá até a página Políticas de conexão e senha em Empresa - Administração.</p> <p>Ao usar o Oracle CRM On Demand, você deve informar novamente as credenciais de log-in quando a sessão ativa atingir sua duração máxima.</p> <p>Ao usar serviços Web e quando a sessão ativa expirar, o cliente dos serviços Web deve se reautenticar para continuar usando os serviços Web.</p>
<b>Informações sobre controle de senha</b>		
Senhas de usuários devem expirar em	30, 60, 90 dias, um ano ou nunca expira	O tempo que a senha de um usuário é válida. Depois que esse período expirar, o usuário será forçado a alterar a senha.
Tamanho mínimo da senha	Número entre 6 e 10	O número mínimo de caracteres que podem ser usados para uma senha.
Número máximo de alterações de senha	Número entre 1 e 20	O número máximo de vezes que a senha de um usuário pode ser alterada, conforme especificado na configuração de Janela de limite de alteração de senha. Se um usuário tentar alterar a senha mais do que o número de vezes especificado, a alteração não será permitida.
Janela de limite de alteração de senha	Número de dias (de 1 a 7)	O período durante o qual a configuração de Número

		máximo de alterações de senha se aplica.
Nível de complexidade de senhas	3 ou 4	<p>O número de classes de caractere que devem ser atendidas nas senhas de usuário nas quatro categorias a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Caracteres maiúsculos (A...Z)</li> <li>■ Caracteres minúsculos (a...z)</li> <li>■ Caracteres numéricos (0, 1, 2...9)</li> <li>■ Caracteres não alfanuméricos (!,\$,#,%)</li> </ul>
Impor política de senha no log-on	Caixa de seleção	Se a caixa de seleção for marcada, uma verificação da política de senha será ativada quando os usuários fizerem login em Oracle CRM On Demand. A verificação da política garante que a senha do usuário seja compatível com as configurações de Tamanho mínimo da senha e Nível de complexidade das senhas em Oracle CRM On Demand.

Número de senhas anteriores que não deverão ser reutilizadas pelos usuários	Número entre 0 e 10	<p>O número de senhas usadas anteriormente que o usuário não pode reutilizar em Oracle CRM On Demand.</p> <p>O valor padrão para novas empresas é 3. O valor padrão para empresas existentes é 1 ou 0 caso as seguintes condições sejam atendidas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A configuração A nova senha deve ser diferente da antiga está selecionada.</li> <li>■ A configuração Número de senhas anteriores que não deverão ser reutilizadas pelos usuários está desmarcada.</li> </ul>
<b>Informações sobre autenticação</b>		
Número de questões de segurança a serem concluídas	Número entre 1 e 8	<p>Essa configuração determina quantas perguntas de segurança e respostas um usuário deve configurar. As perguntas e as respostas do usuário são armazenadas para uso futuro.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os usuários configuram suas questões de segurança quando se conectam ao Oracle CRM On Demand pela primeira vez. Eles também podem alterar suas questões de segurança a qualquer momento. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Configurando suas questões de segurança</a>.</p> <p>Quando redefinirem suas senhas no link Não consegue acessar sua conta? na página de conexão do Oracle CRM On Demand, os usuários deverão responder um determinado número de perguntas de segurança definidas por eles mesmos.</p> <p>Você pode especificar que os</p>

		usuários precisam configurar um número maior de perguntas do que o que devem responder ao redefinir uma senha. Uma seleção aleatória das perguntas configuradas pelo usuário é exibida para autenticar o usuário durante a redefinição da senha.
Número de perguntas de segurança a serem respondidas	Número entre 1 e 8	<p>Essa definição determina o número de perguntas de segurança que um usuário deve responder ao redefinir uma senha a partir do link Não consegue acessar sua conta? na página de conexão do Oracle CRM On Demand. Ao enviar a solicitação de redefinição da senha, pouco depois o usuário recebe um e-mail com um link para uma página temporária.</p> <p>Na página temporária, para que a senha possa ser redefinida, o usuário deve responder o número de perguntas de segurança especificado nessa definição.</p> <p>O valor nesse campo deve ser menor que ou igual ao valor no campo Número de questões de segurança a serem concluídas, porque o usuário não pode ser obrigado a responder mais perguntas do que o configurado por ele.</p>
Tempo de validade da conexão temporária (dias)	Número de dias (1 a 14)	Esta configuração determina por quantos dias uma senha de conexão temporária é válida. Um e-mail com as informações da conexão temporária geralmente é enviado quando um novo usuário é adicionado ou quando o administrador da empresa ou o Atendimento ao cliente redefine a senha do

		usuário.
Número de tentativas de conexão com senha temporária	Número de tentativas (1 a 14)	O número total de tentativas de conexão permitidas usando uma senha de conexão temporária. Se esse valor for excedido, as informações de conexão temporária do usuário se tornarão inválidas e o usuário precisará redefinir a senha novamente.
<b>Informações adicionais</b>		
Permitir que usuários alterem o ID	Caixa de seleção	Se a caixa de seleção estiver marcada, os usuários que editam seu Perfil de usuário poderão alterar os respectivos IDs. Se o recurso não estiver ativado, somente o administrador da empresa poderá alterar os IDs de usuário.
Permitir que usuários alterem o endereço de e-mail	Caixa de seleção	Se a caixa de seleção estiver marcada, os usuários que editam seu perfil de usuário poderão alterar os respectivos endereços de e-mail. Se o recurso não estiver ativado, somente o administrador da empresa poderá alterar os endereços de e-mail.

Opção de sessão simultânea	Permitir com notificação, Permitir sem notificação e Evitar e encerrar existentes	<p>Esta configuração permite que você gerencie como o Oracle CRM On Demand processa sessões simultâneas enquanto usa as credenciais de log-in.</p> <p>A opção, Permitir com notificação, permite que você participe de sessões simultâneas. No entanto, Oracle CRM On Demand notifica que outra sessão está em andamento, usando os mesmos detalhes de conta. Oracle CRM On Demand também fornece uma notificação para o usuário na outra sessão.</p> <p>A opção, Permitir sem notificação, permite que você participe de sessões simultâneas. Porém, o Oracle CRM On Demand não notifica nenhum dos usuários de que há outra sessão em andamento.</p> <p>A opção, Evitar e encerrar existentes, fecha a primeira e a sessão existente, deixando a segunda e a nova sessão em andamento. Os usuários de ambas as sessões são notificados das ações.</p>
----------------------------	---	---

## Sobre Proteção contra falsificação de solicitações entre locais

Para evitar ataques de falsificação de solicitações entre locais, os usuários que criam o código personalizado que contém solicitações HTTP POST (incluindo Script de Java Assíncrono (AJAX) e XML) que tentam atualizar, criar ou excluir dados no Oracle CRM On Demand, devem incluir um token de segurança, como um parâmetro oculto no código. Se o código personalizado não contiver o token de segurança ou se o token de segurança for usado incorretamente, a solicitação falhará. Quando a solicitação falhar, o usuário visualizará uma mensagem de erro indicando se a solicitação não pode ser concluída, porque a chave é inválida ou expirou e o usuário deve atualizar a página.

O token de segurança que os usuários devem incluir no código é mostrado na tabela a seguir.



Componente do parâmetro	Código de token
Nome	%%%ODReqName%%%
Valor	%%%ODReqValue%%%

**OBSERVAÇÃO:** o código de token diferencia maiúsculas e minúsculas e deve ser exatamente como mostrado na tabela. Qualquer erro no código de token provoca falha na solicitação.

Este recurso de proteção contra falsificação de solicitações entre locais é controlado pela caixa de seleção Proteção contra falsificação de solicitações entre locais, ativada no perfil da empresa. Este recurso é ativado por padrão quando sua empresa é configurada para usar o Oracle CRM On Demand e você pode desativá-lo.

## Redefinindo todas as senhas

Você pode redefinir todas as senhas de usuário (incluindo a do administrador) simultaneamente.

**Exemplo de uso 1.** Quando você estiver configurando a sua aplicação, crie usuários e defina seu Status como Ativo, mas não envie as respectivas senhas a eles. Depois que a senha estiver concluída e a aplicação pronta para uso, redefina todas as senhas. Esta ação envia e-mails a todos os usuários ativos simultaneamente, notificando-os de suas senhas temporárias e concedendo o acesso deles à aplicação.

**Exemplo de uso 2.** Você alterou sua política de controle de senhas e deseja que todos os usuários estejam de acordo com a nova política. Redefina todas as senhas, para que os usuários sejam forçados a alterá-las a próxima vez que se conectarem.

**Antes de começar.** Para realizar esse procedimento, a função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa - Redefinir todas as senhas. Além disso, cada função de usuário deve incluir o privilégio Redefinir senha pessoal.

### Para redefinir todas as senhas

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Perfil da empresa.
- 4 Na barra de título Perfil da empresa, clique no botão Redefinir todas as senhas.

E-mails são enviados a todos os usuários, notificando-os de suas novas senhas temporárias. Os usuários atualmente conectados poderão continuar trabalhando, mas precisarão informar suas novas senhas temporárias quando se conectarem novamente.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Redefinindo senha de um usuário](#) (na página 177)
- [Configurando usuários](#) (na página 161)

- [Definindo controles de senhas da sua empresa](#) (na página 33)

## Ativando idiomas

O Oracle CRM On Demand está disponível em muitos idiomas. Todos os campos de texto padrão fornecidos com o produto, como campos e valores da lista de opções, juntamente com a ajuda on-line e os tutoriais, são mostrados nos idiomas disponíveis.

No entanto, ao personalizar campos ou valores da lista de opções, você deverá informar manualmente os equivalentes em outros idiomas, se desejar que apareçam em suas versões traduzidas. Caso contrário, eles serão exibidos no idioma original em texto azul entre colchetes, independentemente do idioma selecionado.

Inicialmente, o único idioma ativo é aquele que foi selecionado como o idioma padrão da empresa quando se inscreveu no Oracle CRM On Demand.

Para tornar as opções de idioma disponíveis para seus usuários, você deve ativá-las.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

### *Para ativar idiomas*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Idiomas.
- 4 Na coluna Ativo, selecione os idiomas que deseja tornar disponíveis para seus funcionários.

**OBSERVAÇÃO:** Os formatos para exibição de datas, horas e moeda são determinados por outras configurações, não por Idioma.

- 5 Salve o registro.

## Restringindo o uso para endereços IP

Este recurso permite que sua empresa restrinja o acesso ao sistema a intervalos específicos de endereço IP. Você pode usar esse recurso para garantir que os usuários somente acessem o sistema de locais específicos da rede, como seu escritório. Se esse recurso estiver ativado, os usuários poderão se conectar à aplicação somente de máquinas que tenham endereços IP dentro do intervalo especificado.

**Antes de começar.** Entre em contato com o Atendimento ao cliente para que eles ativem a filtragem de IP para sua empresa. Depois disso, para executar este procedimento, sua função deverá incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

### *Para restringir o uso a endereços IP*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 42 Administrando o Oracle CRM On Demand Versão 20

- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Clique no link Configurações de segurança.
- 4 Na página Configurações de segurança, informe os endereços IP aceitáveis para conexão.  
**DICA:** Revise as informações na tela sobre a maneira correta de informar endereços IP.
- 5 Salve o registro.

## Administração de calendário fiscal

A administração do calendário fiscal inclui definir o início do ano fiscal e o fim correspondente do ano fiscal para sua empresa:

- [Sobre Calendários fiscais](#) (na página 43)
- [Definindo um calendário fiscal personalizado](#) (na página 44)

## Sobre Calendários fiscais

Dois tipos de calendários fiscais estão disponíveis no Oracle CRM On Demand:

- **Calendário fiscal padrão.** Se seu ano fiscal seguir um calendário comum (por exemplo, trimestres do calendário, 5-4-4, 4-4-5), você poderá usar este tipo de calendário no perfil de sua empresa.
- **Calendário fiscal personalizado.** Se sua empresa seguir um calendário diferente, como 4-5-4, você poderá definir um calendário fiscal personalizado no Oracle CRM On Demand.

Se você usar um calendário fiscal padrão ou personalizado, um ano fiscal será definido uma vez para sua empresa. Cada tipo de calendário fiscal permite que você use automaticamente os períodos fiscais definidos no Oracle CRM On Demand.

## Calendários fiscais padrão

Calendários fiscais padrão são períodos que seguem um calendário comumente definido, como calendário gregoriano, e podem começar em qualquer dia de qualquer mês do ano. Se você usar um calendário fiscal padrão no Oracle CRM On Demand, você selecionará um dos seguintes tipos de calendário:

- Trimestres do calendário
- modelo de calendário 4-4-5
- modelo de calendário 5-4-4

Ao usar calendários fiscais padrão, o Oracle CRM On Demand gera automaticamente seus períodos fiscais até o ano 2020. Você pode exibir as configurações de seu calendário fiscal padrão, mas não pode alterá-las. Se quiser alterar sua definição de calendário, entre em contato com o Atendimento ao cliente. O Atendimento ao cliente preencherá seu calendário fiscal com os dados e especificará seu tipo de calendário quando sua empresa estiver sendo configurada.

**OBSERVAÇÃO:** todas as alterações feitas na sua definição de ano fiscal não serão refletidas nos Relatórios do Oracle CRM On Demand até que uma ETL integral (Extração, Transformação, Carga) seja executada.

#### *Para exibir uma definição de calendário fiscal padrão*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Perfil da empresa.
- 3 Na seção Configurações da empresa, revise os seguintes campos:
  - Ano fiscal - mês de início
  - Ano fiscal - data de início
  - Tipo de calendário fiscal

**OBSERVAÇÃO:** quando as alterações são feitas na definição de um calendário fiscal padrão, o Oracle CRM On Demand atualiza todos os dados dos relatórios. No entanto, o Oracle CRM On Demand atualiza somente dados futuros das previsões.

## Calendários fiscais personalizados

Os calendários fiscais personalizados estão disponíveis no Oracle CRM On Demand para auxiliar empresas que não usam os meses do calendário padrão ou um calendário fiscal comum. O administrador de sua empresa define os calendários fiscais personalizados. Você deve criar um registro de calendário fiscal personalizado para cada ano, para o qual você deseja criar planos de negócios, objetivos, previsões ou análises baseadas no tempo no Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como definir calendários fiscais personalizados, consulte [Definindo um calendário fiscal personalizado](#) (na página 44).

## Definindo um calendário fiscal personalizado

O administrador de sua empresa define o calendário fiscal no Oracle CRM On Demand para corresponder ao ano fiscal de sua empresa. Os calendários fiscais personalizados são refletidos em todos os relatórios, planos comerciais, objetivos e cotas do usuário.

**OBSERVAÇÃO:** para configurar a definição do calendário fiscal personalizado, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar empresa.

Para configurar calendários fiscais personalizados da empresa, faça o seguinte:

- 1 Entre em contato com o Atendimento ao cliente para permitir o uso de calendários fiscais personalizados para sua empresa.
- 2 Defina os calendários fiscais de sua empresa.
- 3 Verifique se o calendário fiscal personalizado está ativo em sua empresa.

**CUIDADO:** após ativar a opção de calendário fiscal personalizado para sua empresa, você não poderá desativar esta opção. É recomendável que os administradores da empresa não ativem os calendários fiscais

personalizados, a menos que eles entendam completamente os recursos dos calendários fiscais no Oracle CRM On Demand.

## Calendários fiscais personalizados e previsões

Ao usar calendários fiscais personalizados, a definição de calendário fiscal personalizado da sua empresa é usada na geração de previsões. O administrador de sua empresa deve definir registros do calendário fiscal personalizado antes de ativar as previsões. Considerando que as previsões podem durar mais de um trimestre de duração, é possível que uma previsão inclua dados de vários anos fiscais. Portanto, para garantir que os dados suficientes estão disponíveis para a série de previsão a ser gerada, um calendário fiscal personalizado deve ser criado para cada ano que sua empresa deseja gerar previsões. Além disso, o administrador da sua empresa pode atualizar a definição da previsão antes que a nova definição do calendário fiscal personalizado possa ser usada nas previsões. Se a definição da previsão não for atualizada antes da próxima data de previsão, suas previsões não são geradas. Para obter mais informações sobre como atualizar definições de previsão, consulte [Atualizando a definição de previsão](#) (na página 383).

### *Para definir um novo calendário fiscal personalizado*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração do calendário fiscal, clique no link Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendário fiscal, clique em Novo calendário fiscal.
- 5 No menu, selecione o ano fiscal que você precisa.

O nome do calendário fiscal será preenchido automaticamente no campo Nome, por exemplo, Ano fiscal 2009. Este valor é somente leitura.

- 6 Especifique as seguintes informações:
  - a **Descrição.** Adicione qualquer informação adicional sobre a definição fiscal personalizada. O limite deste campo é de 250 caracteres.
  - b **Trimestre fiscal 1.** Clique nos ícones do calendário para indicar as datas iniciais de cada um dos meses fiscais deste trimestre.
  - c **Trimestre fiscal 2.** Clique nos ícones do calendário para indicar as datas iniciais de cada um dos meses fiscais deste trimestre.
  - d **Trimestre fiscal 3.** Clique nos ícones do calendário para indicar as datas iniciais de cada um dos meses fiscais deste trimestre.
  - e **Trimestre fiscal 4.** Clique nos ícones do calendário para indicar as datas iniciais de cada um dos meses fiscais deste trimestre.
  - f **Informações adicionais.** Clique no ícone do calendário para indicar o início do próximo ano fiscal.

**OBSERVAÇÃO:** um ano fiscal não pode ser maior que 99 semanas. Se você informar um valor para Início do próximo ano fiscal maior que 99 semanas na data de início do ano fiscal anterior, uma mensagem de erro solicitará que você informe um valor correto.

7 Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** você deve criar calendários fiscais na sequência, por exemplo, você deve criar o calendário fiscal de 2010 antes do calendário fiscal de 2011.

Sua nova definição de calendário fiscal personalizado não é refletida no Analytics até que uma ETL (Extração, Transformação, Carga) noturna seja executada.

### ***Para exibir um detalhe do calendário fiscal***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração do calendário fiscal, clique no link Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendário fiscal, clique no nome do ano fiscal para o qual você deseja exibir os períodos fiscais.

A página Detalhes do calendário fiscal exibe os meses fiscais individuais para o ano selecionado e a data de início do próximo ano fiscal.

**OBSERVAÇÃO:** se estiver movendo de um calendário fiscal padrão para um calendário fiscal personalizado, os registros do seu ano fiscal anterior serão exibidos como somente leitura na página Lista de calendário fiscal e todos os registros de ano fiscal futuros que o Oracle CRM On Demand gerar serão excluídos. Para obter mais informações sobre calendários fiscais padrão, consulte [Sobre calendários fiscais](#) (na página 43).

### ***Para editar o calendário fiscal de sua empresa***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração do calendário fiscal, clique no link Definição do calendário fiscal.
- 4 Na página Lista de calendário fiscal, localize o calendário fiscal que você deseja atualizar e clique em Editar.
- 5 Informe os novos detalhes do calendário fiscal e clique em Salvar.

Todas as alterações em uma definição de calendário fiscal personalizado não serão refletidas no Analytics até que uma ETL (Extração, Transformação, Carga) noturna seja executada.

**OBSERVAÇÃO:** se você tiver definido um calendário fiscal personalizado, você poderá alterá-lo, editando a definição de calendário existente. No entanto, os calendários fiscais anteriores aos ano fiscal atual são somente leitura. Você não poderá excluir calendários fiscais personalizados.

## Definição da moeda

A definição de moedas para sua empresa inclui:

- Ativando as moedas em que sua empresa transaciona negócios.
- Definindo taxas de câmbio de moeda para a moeda base de sua empresa:

Para obter informações sobre a definição da moeda, consulte [Gerenciando moedas](#) (na página 47).

## Gerenciando moedas

Para permitir que os usuários conduzam e controlem os negócios em qualquer moeda, você precisará ativar essas moedas. Do contrário, a moeda padrão configurada para a empresa será a única opção.

Se os seus funcionários registrarem transações em outras moedas, você também precisará configurar as taxas de câmbio entre essas moedas e a moeda padrão da sua empresa. A aplicação usa as taxas de câmbio ao consolidar a receita para relatórios e previsões.

**CUIDADO:** configure as taxas de câmbio antes dos usuários informarem transações para todas as moedas que você ativar.

Você pode informar várias taxas de câmbio para qualquer moeda ativa. Cada entrada é constituída da Data do câmbio e de uma Taxa de câmbio para essa data. Na determinação de qual taxa de câmbio usar para uma transação específica, a aplicação segue estas regras:

## Como o Oracle CRM On Demand converte as taxas de câmbio entre a moeda padrão da empresa e a moeda padrão do usuário

Neste caso, uma empresa tem as seguintes moedas:

- A moeda padrão de uma empresa é o dólar americano (USD).
- Essa empresa também tem outras moedas ativadas: o euro (EUR) e a libra esterlina (GBP).
- Essa empresa definiu taxas de câmbio entre USD e EUR e entre USD e GBP.
- O usuário informa a receita da oportunidade em EUR. No entanto, a moeda padrão do usuário é GBP.
- O Oracle CRM On Demand realiza a conversão de EUR em GBP da seguinte forma:
  - Primeiro, ele converte a receita da oportunidade na moeda padrão da empresa; isto é, de EUR em USD.
  - Em seguida, ele converte a receita da oportunidade na moeda do usuário; isto é, de USD em GBP.

## Como as taxas de câmbio são aplicadas a consolidações de previsão

Neste caso, as seguintes regras se aplicam:

- Se houver uma taxa de câmbio definida para a mesma data da transação, ele usará esse valor de Taxa de câmbio.

- Se nenhuma taxa de câmbio for definida para a mesma data da transação, mas houver taxas de câmbio definidas para datas antes da transação, ele usará a taxa de câmbio com a data mais próxima da data da transação.
- Se nenhuma taxa de câmbio estiver definida para a mesma data da transação e não houver taxas de câmbio definidas para as datas antes da transação, ele usará a próxima taxa de câmbio disponível que tenha uma data *posterior* à data da transação.

Por exemplo, se as taxas de câmbio forem especificadas apenas para 15/5/2004 e 15/8/2004, isto ocorrerá:

- Para transações anteriores a 15/5/2004, será usada a taxa de 15/5/2004.
- Para transações entre 15/5/2004 e 14/8/2004, será usada a taxa de 15/5/2004.
- Para transações em ou após 15/8/2004, será usada a taxa de 15/8/2004.

### Como as taxas de câmbio são aplicadas a relatórios

Para relatórios, as taxas de câmbio são aplicadas de uma maneira mais geral do que para previsões. Uma única taxa de câmbio é determinada para cada mês e todas as transações dentro de um mês usam essa taxa. Por exemplo, para oportunidades, o Oracle CRM On Demand usa a Data de fechamento da oportunidade que é mais próxima da Data efetiva da taxa de câmbio. Para conversões de moeda de ativo, o Oracle CRM On Demand usa o campo Data de compra como a data. Para produtos de oportunidade, o Oracle CRM On Demand usa a taxa de câmbio mais próxima da data de início da receita do produto. Para outros objetos, incluindo os objetos personalizados 01-03, o Oracle CRM On Demand usa a data de criação para determinar a data da taxa de câmbio. Para os objetos personalizados 04-15, o Oracle CRM On Demand usa o campo Data de câmbio.

A taxa de câmbio atribuída a um mês é determinada da seguinte forma:

- Se existir mais de uma taxa de câmbio para um mês, será usada aquela com a data mais recente naquele mês.
- Caso contrário, a taxa de câmbio daquele mês será definida com a mesma taxa do mês futuro mais próximo que tenha uma taxa definida para ele.
- Se não houver taxas de câmbio para meses futuros, será usada a primeira taxa do mês anterior.

Por exemplo, se as taxas de câmbio forem definidas para 10/5/2004, 20/5/2004 e 14/8/2004, então:

- A taxa de maio de 2004 será o valor definido para 20/5/2004 (a última taxa definida para maio).
- A taxa de agosto de 2004 será o valor definido para 14/8/2004 (a única taxa definida para agosto).
- Para abril de 2004 e para os meses anteriores, será atribuída a data de 20/5/2004. Há duas datas referentes ao mês de maio.
- Para junho e julho de 2004, será atribuída a data de agosto de 2004 (o mês futuro mais próximo).
- Para setembro de 2004 e para os meses futuros, será atribuída a taxa de agosto de 2004 (nenhum mês futuro, portanto o primeiro mês anterior é usado).

Em relatórios, todos os valores que exigem conversão entre moedas usarão a taxa de câmbio definida para o mês em que cai a transação, calculada conforme descrito anteriormente.

**OBSERVAÇÃO:** durante a previsão, todas as oportunidades são convertidas na moeda padrão da empresa para consolidações de previsão. No entanto, em relatórios, os campos de receita são convertidos no valor da moeda do usuário final.



Você precisará aguardar até a atualização da análise diária ser executada quando ocorrer qualquer uma destas situações:

- Uma nova moeda for ativada para sua empresa e a taxa de câmbio estiver configurada
- Uma nova moeda será selecionada por um usuário que nenhum outro usuário da sua empresa tenha selecionado (na página Informações pessoais - Detalhes)

A atualização gera automaticamente todas as taxas de câmbio cruzadas necessárias. Depois disso, você pode executar relatórios históricos ou em tempo real.

Sempre que os usuários alteram sua moeda padrão, devem desconectar do Oracle CRM On Demand e, em seguida, conectar novamente, para que os relatórios exibam os dados na moeda selecionada mais recente.

**Antes de começar.** Para executar os procedimentos de gerenciamento de moedas, sua função deverá incluir o privilégio Definir moedas. Além disso, para compreender o efeito das configurações de moeda, leia Sobre configurações de perfil para usuários.

### **Para ativar moedas**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Definição da moeda, clique no link Definição da moeda.
- 4 Na página Configuração da moeda, selecione Todas as moedas na lista suspensa.
- 5 Clique no link Editar da moeda que você deseja ativar.
- 6 Na página Moeda - Edição, marque a caixa de seleção Ativa.
- 7 (Opcional) Na página Moeda - Edição, você pode alterar o símbolo correspondente à moeda.  
Por exemplo, é possível distinguir moedas por códigos, em vez de por símbolos. Dessa forma, você alterará \$ para USD, ¥ para JPY e € para EUR.
- 8 Salve o registro.

### **Para definir as taxas de câmbio**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Definição da moeda, clique no link Taxas de câmbio.

A página Taxa de câmbio - Edição é exibida com as taxas de câmbio mais recentes para suas moedas ativadas. Se nenhuma taxa de câmbio tiver sido definida, ela será exibida em branco.

**OBSERVAÇÃO:** a *Moeda de destino* é sempre a moeda definida para a sua empresa. Você deve especificar taxas de câmbio que informem à aplicação como converter cada moeda ativa nessa moeda.

- 4 Para adicionar uma nova taxa de câmbio para uma moeda ativa:
  - a Clique no link Histórico de câmbio da linha Moeda para a qual você deseja adicionar uma taxa. Na página Taxa de câmbio, clique em Nova.
  - b Na página Taxa de câmbio - Edição, preencha as informações.

Para Taxa de câmbio, informe quantas unidades da *Moeda de destino* serão necessárias para comprar uma unidade da *Moeda de origem*.

Exemplo: 1 Euro = 1,3 dólares americanos.

Pressupondo-se que a moeda da sua empresa esteja definida como Dólar americano (USD), você informará esses valores:

    - Moeda de origem: Euro (EUR)
    - Moeda de destino: Dólar americano (USD)
    - Taxa de câmbio: 1,3
- 5 Clique em Salvar.

### **Para exibir um histórico das taxas de câmbio**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Definição da moeda, clique no link Taxas de câmbio.

Na página Taxa de câmbio - Edição, as taxas de câmbio mais recentes são exibidas para diferentes moedas.
- 4 Para ver o histórico de taxas de câmbio de uma única moeda, clique no link Histórico de taxa de câmbio. É exibido um histórico das taxas de câmbio.

## **Auditoria da empresa**

Trilha de auditoria é um recurso importante para atender à conformidade normativa e da política corporativa. Consulte os tópicos a seguir para obter informações sobre a trilha de auditoria no Oracle CRM On Demand:

- [Revisando atividade de conexão para todos os usuários](#) (na página 51)
- [Revisando o uso de recursos da sua empresa](#) (na página 51)
- [Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal](#) (na página 52)
- [Revisando alterações de configuração da trilha de auditoria](#) (na página 53)

## Revisando atividade de conexão para todos os usuários

Você pode revisar o histórico de conexão de todos os usuários da sua empresa. A página de histórico de conexão mostra os usuários que estão usando a aplicação e quando. A página de histórico de conexão também registra a atividade de conexão por Atendimento ao cliente do Oracle CRM On Demand.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

### *Para revisar a atividade de conexão de todos os usuários*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Auditoria de recursos, clique no link Auditoria de conexão.
- 4 Revise o histórico de conexão da aplicação.

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter as informações relacionadas:

- [Revisando a atividade de conexão de um usuário](#) (na página 177)

## Revisando o uso de recursos da sua empresa

Você pode revisar o uso de recursos de toda a sua empresa, incluindo as alterações feitas nestas áreas:

- Redefinir senha
- Esquecer senha
- Responder perg. de segurança
- Alterar ident. conexão única
- Alterar para ID do usuário
- Alterar para endereço de e-mail
- Definir senha
- Senha inicial
- Off-line

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

### ***Para revisar o uso de recursos da sua empresa***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Auditoria de recursos, clique no link Auditoria.
- 4 Revise o histórico de uso de recurso da sua empresa.

## **Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal**

É possível revisar as alterações feitas na trilha de auditoria pelos usuários nos campos auditáveis de todos os tipos de registro auditáveis. Uma trilha de auditoria também indicará se tipos de registro auditáveis foram criados, excluídos ou restaurados.

Para novos clientes e para aqueles que estejam atualizando o Oracle CRM On Demand para esta versão, caso você esteja auditando campos específicos para tipos de registro, a auditoria da criação, da exclusão e da restauração do registro é ativada por padrão. Se você não estiver auditando campos específicos para tipos de registro, toda a auditoria da criação, da exclusão e da restauração do registro será desativada. Em seguida, os clientes poderão alterar as configurações de auditoria do nível de registro.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Acessar trilha de auditoria principal e o privilégio Auditoria de configuração de administração.

### ***Para revisar alterações feitas na trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Auditoria da empresa, clique no link Trilha de auditoria principal.

A Trilha de auditoria principal exibe os seguintes valores:

- **Nº do ID.** O ID da linha da tabela.
- **Título.** O campo de nome do objeto.
- **Tipo de registro.** O tipo de registro auditado.
- **Data.** A data quando o objeto foi auditado pela última vez.
- **Sobrenome.** O sobrenome do usuário.
- **Nome.** O nome do usuário.
- **Campo modificado.** O campo modificado no objeto.
- **Valor anterior.** O valor anterior do registro.
- **Valor novo.** O novo valor do campo. Se você alterar o campo de prioridade da solicitação de serviço de Baixo para Alto, o campo Valor anterior continuará como Baixo, e o campo Valor novo será Alto. Se

você excluir um registro, o campo Valor anterior continuará em branco, e o campo Valor novo será alterado para Registro excluído.

- **Data & hora da atualização.** A hora e a data de atualização do registro.
- **Informações adicionais.** Qualquer informação suplementar a respeito da modificação do registro.

Para obter mais informações sobre a trilha de auditoria, consulte [Personalizando a trilha de auditoria](#) (na página 117).

## Revisando alterações de configuração da trilha de auditoria

Você pode revisar as alterações de trilha de auditoria que os usuários fazem na configuração de campo, funções e perfis de acesso.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Acessar trilha de auditoria principal e o privilégio Auditoria de configuração de administração.

### *Para rever as alterações de configuração da trilha de auditoria*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Auditoria da empresa, clique no link Auditoria de configuração de administração.

A tabela Auditoria de configuração de administração exibe os seguintes valores:

- **Nº do ID.** O ID da linha da tabela da configuração modificada.
- **Tipo.** O tipo de registro que foi modificado.
- **Nome do tipo.** O nome do registro que foi modificado.
- **Endereço IP de origem.** O endereço IP do computador em que a alteração de configuração ocorreu.  
**OBSERVAÇÃO:** esse valor é exibido apenas quando essas informações estão disponíveis.
- **Tipo de sessão.** Esse valor indica se a sessão era interativa ou uma sessão de serviços Web.
- **Sobrenome.** O sobrenome do usuário.
- **Nome.** O nome do usuário.
- **ID de conexão do usuário.** O ID de conexão do usuário.
- **Operação.** O tipo de configuração que foi executado, por exemplo, criado, excluído ou modificado.
- **Campo modificado.** O nome do campo do registro que foi modificado.
- **Valor anterior.** O valor anterior do registro ou campo que foi modificado.
- **Valor novo.** O novo valor do registro ou campo que foi modificado.
- **Data.** A hora e a data em que o registro foi configurado.

Para obter mais informações sobre a trilha de auditoria, consulte [Personalizando a trilha de auditoria](#) (na página 117).

## Gerenciamento de alertas

A funcionalidade de alerta no Oracle CRM On Demand permite divulgar informações críticas com base em tempo para os usuários da sua empresa. Para obter informações sobre alertas, consulte os tópicos a seguir:

- [Revisando seus alertas](#)
- [Publicando alertas para toda a empresa](#) (consulte "[Publicando alertas por toda a empresa](#)" na página 54)
- [Trabalhando com listas](#)
- [Campos de alerta](#) (na página 55)

## Publicando alertas por toda a empresa

Os alertas da empresa inteira são exibidos na Minha página inicial de cada funcionário. Você pode usar alertas para transmitir informações por toda a empresa, como avisos de reunião e alterações da política.

**OBSERVAÇÃO:** os alertas que anunciam que uma precisão foi gerada permanecem na Minha página inicial dos funcionários por dois dias. Para estender o período de exibição dos alertas, faça as alterações na página Alertas - Edição depois que o alerta for exibido pela primeira vez. Para obter instruções, siga os procedimentos desta seção.

Você pode vincular arquivos ou URLs a alertas. Por exemplo, ao criar um alerta de aviso de reunião, você poderá adicionar um link a uma página da Web com direções para o Apólice da reunião.

**Antes de começar.** (Opcional) Crie ou localize uma página da Web ou um arquivo com informações que você deseja compartilhar. Verifique se o caminho para a página da Web ou para o arquivo está acessível a seus usuários. Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Administrar perfil da empresa.

### *Para criar ou atualizar alertas por toda a empresa*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
  - 3 Na seção Alertas - Gestão, clique no link Empresa - Alertas.  
A página Alertas é exibida com uma lista de alertas da empresa.
  - 4 Na página Alertas, execute um dos seguintes procedimentos:
- 54** Administrando o Oracle CRM On Demand Versão 20

- Clique no botão Novo.
  - Clique no título do alerta a ser editado e clique no botão Editar.
- 5 Na página Novo alerta ou Alertas - Edição, preencha as informações necessárias.
  - 6 Salve o alerta.
  - 7 Para adicionar um anexo ao alerta, clique no título do alerta na página da lista Alertas para abrir os detalhes do alerta.
  - 8 Clique no botão Adicionar anexo e especifique as informações.
  - 9 Na página Anexo - Edição, clique em Salvar.
  - 10 Para adicionar um URL ao alerta, clique no título do alerta na página da lista Alertas para abrir os detalhes do alerta.
  - 11 Clique no botão Adicionar URL e especifique as informações.
  - 12 Na página Anexo - Edição, clique em Salvar.

## Campos de alerta

A tabela a seguir descreve as informações de campo que você poderá ver em um registro de alerta. Se for um administrador, você poderá ver e atualizar todos os campos de alerta. Caso contrário, você estará restrito a exibir um número limitado de campos de alerta.

Campo	Descrição
Título	Título do alerta, como ele será exibido em Minha página inicial.
Prioridade	Prioridade do alerta, que é indicada pelo ícone ao lado dele em Minha página inicial.
Hyperlink	URL ou caminho de nome de arquivo e diretório associado ao alerta.
Alertas - Descrição	O texto que será exibido no alerta.
Data de envio	Data que você deseja que o alerta comece a ser transmitido em Minha página inicial.
Data de expiração	Data que você deseja que a transmissão do alerta seja encerrada em Minha página inicial.
Hyperlink exibido	Como o texto será exibido para o hyperlink no alerta. Isso será necessário se você tiver informado um hyperlink.  Por exemplo, para o Link (URL) "http://company.site/doc_2389.html", você poderá digitar "Direções para a reunião" para o texto do hyperlink no alerta.

**DICA:** Você pode criar listas filtradas para limitar o tipo de registros de alerta exibidos simultaneamente. Para obter instruções, consulte [Trabalhando com listas](#).

### Tópicos relacionados

Consulte o seguinte tópico para obter informações relacionadas sobre alertas para toda a empresa:

- [Publicando alertas para toda a empresa](#) (consulte "[Publicando alertas por toda a empresa](#)" na página 54)

## Administração da alocação de serviço

A administração de alocações de serviço inclui:

- [Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa](#) (na página 57)
- [Exibindo uso da alocação de serviço histórico](#) (na página 58)
- [Definindo alertas para alocações de serviço](#) (na página 59)
- [Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro](#) (na página 60)

## Sobre alocações de serviço

É possível exibir todas as alocações de serviço da empresa para ver o uso atual e histórico e para ativar alertas quando as alocações atingirem os valores de limite definidos. O Atendimento ao cliente define os valores de alocação de serviço para a empresa. As alocações de serviço são as seguintes:

- **Alocação das operações dos serviços Web.** Determina o número de operações dos serviços Web que uma empresa pode realizar dentro de um período de 24 horas.
- **Alocação da solicitação simultânea dos serviços Web.** Determina o número máximo de solicitações simultâneas do serviço Web que uma empresa pode processar.
- **Licenças do CRM Desktop.** Indica o número de usuários do CRM Desktop licenciados pela empresa.
- **Alocação de arquivo.** Determina a alocação de arquivo da empresa, o valor de armazenamento disponível para arquivos anexados a registros.
- **Alocação de registro.** Determina a alocação de registro da empresa, o número de registros de todos os tipos.

**OBSERVAÇÃO:** Os nomes e as descrições das alocações de serviço são exibidos no idioma ativo.

Na página da Lista de alocação de serviço, é possível ver o valor da alocação definido, o uso atual e os valores de uso restantes. Você pode fazer drill down em uma alocação de serviço a fim de definir um alerta para a alocação de serviço. Ao ativar um alerta, você define um valor limite em uma alocação de serviço, o que faz um aviso ser enviado por e-mail para os destinatários especificados quando se atinge o limite.

Na página da lista de usos da alocação, é possível controlar o uso das alocações de serviço por parte da empresa com o passar do tempo. Você pode exibir o uso diário, semanal ou mensal, muito embora essa exibição varie com o tipo de alocação. É possível exportar os dados de alocação e os dados de uso da alocação de uma empresa usando-se o Assistente de exportação. Para obter informações sobre como usar o Assistente de exportação, consulte [Exportando os dados](#) (na página 602).



## O que acontece quando as alocações são todas usadas?

Quando o uso atinge o limite total da empresa para alocações de serviços Web, as solicitações adicionais para serviços Web do Oracle CRM On Demand deixam de ser processadas. A capacidade de alocação é liberada por hora, e o valor da capacidade liberada varia de acordo com o uso anterior. As novas solicitações serão processadas quando o uso atual para o período anterior de 24 horas ficar abaixo do valor da alocação da empresa.

Para evitar atingir a alocação total da empresa, otimize clientes do serviço Web para evitar solicitações desnecessárias. Para obter mais informações, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Quando o uso atingir o limite total da empresa para a alocação de Registro, as seguintes opções não poderão mais interagir com a aplicação do Oracle CRM On Demand:

- Serviços Web que estejam tentando operações Insert, Update ou InsertOrUpdate nos registros
- Importações que estejam usando o Assistente de importação ou o Oracle Data Loader On Demand
- Clientes desktop, como Oracle Outlook Email Integration On Demand e Oracle Notes Email Integration On Demand

Para evitar que se atinja a alocação total da empresa, os usuários podem excluir qualquer registro da aplicação que não seja mais necessário. Quando o uso atingir o limite total da empresa para a alocação de arquivo, os usuários não poderão mais fazer upload de anexos usando as seguintes opções:

- A aplicação Oracle CRM On Demand
- Serviços Web
- Qualquer cliente desktop

Para evitar que se atinja a alocação total da empresa, os usuários podem excluir qualquer anexo que não seja mais necessário.

**OBSERVAÇÃO:** para todas as alocações de serviço, os usuários podem entrar em contato com o representante de vendas e comprar capacidade adicional, licenças adicionais ou ambas. Para obter assistência adicional, entre em contato com o Atendimento ao cliente.

## Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa

É possível exibir os seguintes dados para cada alocação de serviço da empresa:

- O nome da alocação
- O tipo de alocação
- As unidades de alocação
- O valor definido para a alocação pelo Atendimento ao cliente
- O valor da alocação usada atualmente
- O valor da alocação restante
- A possibilidade de um alerta estar ativado para a alocação. Se o uso atual exceder o valor limite, um alerta será enviado por e-mail para os destinatários definidos.
- O usuário que modificou os dados de alocação pela última vez

Na página da Lista de alocação de serviço, é possível fazer drill down em uma alocação de serviço para obter mais informações sobre a alocação, por exemplo, uma descrição da alocação, e os dados de uso atuais no applet Usos da alocação.

Na página da lista de usos da alocação, é possível ver os dados de uso históricos sobre uma alocação. Para obter mais informações, consulte [Exibindo uso da alocação de serviço histórico](#) (na página 58).

É possível clicar Editar na página da Lista de alocação de serviço e definir um alerta para uma alocação. Para obter mais informações, consulte [Definindo alertas para alocações de serviço](#) (na página 59).

### ***Para exibir o uso da alocação de serviço da empresa***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração de alocação de serviço, clique no link Administração de alocação de serviço.
- 4 Na página da Lista de alocação de serviço, exiba os dados de alocação de serviço da empresa.

## **Exibindo uso da alocação de serviço histórico**

Na página da lista de usos da alocação, é possível revisar os dados de uso histórico sobre as alocações da empresa. Por padrão, os usos de alocação são listados por data, período, tipo de alocação, nome de alocação, unidades de alocação, alocação usada, e a data de criação é exibida. Você pode exibir usos de alocação para períodos diários, semanais ou mensais, muito embora essa exibição varie com o tipo de alocação.

A tabela a seguir descreve o que pode ser feito na página da lista de usos da alocação.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
Criar uma nova lista de usos da alocação	Na barra de título, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Conclua as etapas pertinentes descritas em Criando e refinando listas.
Exportar a lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Exportar lista. Conclua as etapas descritas em Exportando registros para listas.
Gerenciar listas de usos da alocação	Na barra de título, clique em Menu e selecione Gerenciar listas. Conclua as etapas necessárias para as tarefas descritas na página Gerenciar listas.
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.
Refinar os critérios de pesquisa da lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Refinar lista. Conclua as etapas pertinentes descritas em Criando e refinando listas.
Mostrar as informações-chave e filtrar informações da	Na barra de título, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de lista. Conclua as etapas descritas na página Exibir lista.

Para realizar esta ação	Siga estas etapas
lista	
Classificar os usos da alocação na lista	Clique no cabeçalho da coluna para classificar a lista de acordo com essa coluna. Por exemplo, clique em Hora de início para classificar a lista de acordo com a hora de início.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos, na parte inferior da página, selecione o número de registros que você deseja exibir de cada vez.

## Definindo alertas para alocações de serviço

É possível definir um alerta para uma alocação de serviço de forma que, quando o uso da alocação atingir um determinado valor limite, um e-mail será enviado para notificar usuários especificados. Se os alertas estiverem ativados para uma alocação de serviço, os seguintes padrões se aplicarão:

- **Alertar destinatários.** O endereço de e-mail do contato principal da empresa
- **Alertar limite.** Setenta por cento do valor da alocação

Para clientes existentes, os alertas permanecem desativados por padrão. Para novos clientes, os alertas continuam ativados por padrão.

**Observação:** você não pode definir um alerta para a Alocação de solicitações simultâneas de serviços Web.

Além do alerta de limite, um e-mail de alerta automático será enviado para o contato principal ou para os destinatários de e-mail especificados quando o uso atual atingir o valor da alocação de uma empresa. Se os alertas estiverem ativados, o e-mail indicando que a alocação foi atingida será enviado para os destinatários especificados.

### Para definir um alerta para uma alocação de serviço

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração de alocação de serviço, clique no link Administração de alocação de serviço.
- 4 Na página da Lista de alocação de serviço, clique em Editar.
- 5 Na página Edição da alocação de serviço, preencha os seguintes campos:
  - **Alertar destinatário.** Informe os endereços de e-mail dos usuários que receberão um e-mail de aviso.
  - **Alertar limite.** Informe a porcentagem do valor da alocação na qual o e-mail do alerta será enviado.
  - **Alerta ativado.** Marque essa caixa de seleção para ativar o envio dos e-mails de alerta.

## Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro

Nos intervalos, o Oracle CRM On Demand faz uma captura da quantidade de armazenamento de arquivo e registro que a empresa está usando. As informações são mantidas por 90 dias, depois dos quais são limpas do banco de dados. Para ajudar a controlar a quantidade de armazenamento de arquivo e registro que a empresa usa, é possível exibir detalhes sobre o seguinte:

- O número de anexos de arquivo armazenados quando a captura foi feita
- A quantidade de armazenamento de arquivo usada pela empresa quando a captura foi feita
- O número de registros existentes da empresa quando a captura foi feita

**OBSERVAÇÃO:** os arquivos e os registros excluídos, mas que não foram limpos do Oracle CRM On Demand, não estão incluídos no cálculo da utilização de arquivo e registro.

O procedimento a seguir descreve como exibir as informações de utilização de arquivo.

### Para exibir informações de utilização do arquivo

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Administração de alocação de serviço, clique em Utilização do arquivo para abrir a página da Lista de utilização do arquivo.

Por padrão, a página da Lista de utilização do arquivo exibe a lista de Uso do arquivo atual. A lista de Uso do arquivo atual mostra as informações da captura mais recente. Se você quiser exibir as informações de todas as capturas feitas nos últimos 90 dias, selecione a lista de Uso de todos os arquivos na barra de título da página da lista.

A tabela a seguir descreve as informações mostradas na página da Lista de utilização do arquivo.

Nome da coluna	Descrição
Nome do registro	O nome do tipo de registro como ele é exibido na interface do usuário. Caso a empresa tenha personalizado o nome do tipo de registro, o nome do tipo de registro personalizado é exibido nessa coluna.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> caso nenhum arquivo tenha sido anexado aos registros de um determinado tipo de registro da empresa quando a captura foi feita, o tipo de registro não é listado.
Número de arquivos	O número de arquivos anexados aos registros do tipo de registro listado da empresa no Oracle CRM On Demand quando a captura foi feita.
Alocação de arquivo usada (MB)	A quantidade, em megabytes, de armazenamento de arquivo usada pela empresa no Oracle CRM On Demand para armazenar anexos de arquivo para registros do tipo de registro listado quando a captura foi feita.
Data	A data e a hora da captura.

O procedimento a seguir descreve como exibir as informações de utilização de registro.

**Para exibir informações de utilização do registro**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na página Administração de alocação de serviço, clique em Utilização do registro para abrir a página da Lista de utilização do registro.

Por padrão, a página da Lista de utilização do registro exibe a lista de Uso do registro atual. A lista de Uso do registro atual mostra as informações da captura mais recente. Se você quiser exibir as informações de todas as capturas feitas nos últimos 90 dias, selecione a lista de Uso de todos os registros na barra de título da página da lista.

A tabela a seguir descreve as informações mostradas na página da Lista de utilização do registro.

Nome da coluna	Descrição
Nome do registro	O nome do tipo de registro como ele é exibido na interface do usuário. Caso a empresa tenha personalizado o nome do tipo de registro, o nome do tipo de registro personalizado é exibido nessa coluna.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> caso haja nenhum registro de um determinado tipo de registro da empresa quando a captura foi feita, o tipo de registro não é listado.
Alocação de registro usada	O número de arquivos do tipo de registro listado existentes da empresa no Oracle CRM On Demand quando a captura foi feita.
Data	A data e a hora da captura.

**DICA:** para obter informações sobre como usar as opções de menu nas páginas da Lista de utilizações do arquivo e da Lista de utilizações do registro, consulte *Trabalhando com listas*.

## Administração de endereços

A administração de endereços inclui ativar ou desativar a funcionalidade de compartilhamento de endereço (usando a configuração Ativar endereços compartilhados no perfil da empresa), ativar a validação de endereço (usando a configuração Validar endereços compartilhados no perfil da empresa), converter endereços não compartilhados em endereços compartilhados, e outras tarefas. Para obter mais informações sobre a administração de endereços, consulte os tópicos a seguir:

- [Convertendo endereços não compartilhados em endereços compartilhados](#) (na página 62)
- [Considerações ao desativar endereços compartilhados](#) (na página 65)
- [Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados](#) (na página 66)
- [Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar rel](#) (na página 67)
- [Configurações do perfil de acesso e da função para endereços](#) (na página 68)

## Tópicos relacionados

- Endereços
- [Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#) (na página 19)

## Convertendo endereços não compartilhados em endereços compartilhados

A versão 19 e versões anteriores do Oracle CRM On Demand usavam endereços não compartilhados. Você pode continuar usando endereços não compartilhados nesta versão. No entanto, se quiser converter endereços não compartilhados de versões anteriores em endereços compartilhados com suporte nesta versão, então você deve executar o procedimento a seguir.

**Observação:** se os arquivos de dados forem grandes e as operações de importação demorarem mais do que o esperado, então você poderá usar o Oracle Data Loader On Demand com os mesmos arquivos de entrada e os arquivos de mapeamento definidos neste procedimento.

**Antes de começar:** pressupõe-se que o Oracle CRM On Demand Customer Care atualizou sua empresa para a versão atual. Para concluir este procedimento, você deve ser um administrador de empresa que pode executar operações de importação e exportação e personalizar o Oracle CRM On Demand. Você precisa do privilégio Gerenciar endereços para ativar a funcionalidade de endereço compartilhado.

**OBSERVAÇÃO:** ao mudar de endereços não compartilhados para endereços compartilhados, você deve usar a API do Web Services v2.0 para todas as solicitações de serviços Web, porque a API do Web Services v1.0 não oferece suporte de acesso a endereços compartilhados.

### *Para converter endereços não compartilhados em endereços compartilhados*

- 1 Se necessário, desmarque a configuração Ativar endereços compartilhados no perfil da empresa.
- 2 Exporte os dados dos objetos relacionados ao endereço que você deseja converter em endereços compartilhados.

A lista inclui os seguintes itens:

- Todas as seções de dados da conta, incluindo:
  - Contas
  - Endereços da conta
  - Contatos
  - Parceiros da conta
  - Endereços
- Todas as seções de dados do contato, incluindo:
  - Contatos
  - Endereços do contato
  - Contas

- Endereços
- Todas as seções de dados da concessionária, incluindo:
  - Concessionária
  - Endereços da concessionária
- Todas as seções de dados do parceiro, incluindo:
  - Parceiro
  - Endereços do parceiro
- Todos os dados do endereço

Esta operação de exportação deve exportar todos os dados relevantes de conta, contato, parceiro, concessionária e endereço do Oracle CRM On Demand para um arquivo externo. Você deve conseguir usar o arquivo externo com a correção de dados e o método de padronização que escolher.

- 3** Corrija e reformate os dados para que a importação desses endereços no Oracle CRM On Demand não contenha dados duplicados e para que os dados de conta, contato, concessionária e parceiro sejam configurados com os endereços associados.

Muitos endereços duplicados e inválidos provavelmente existirão após a operação de exportação. Por exemplo, como os endereços não eram compartilhados em versões anteriores, os contatos que residem no mesmo local podem ter endereços idênticos ou semelhantes. No entanto, diferenças menores podem surgir por causa de digitação e outros erros. Para os endereços duplicados que provavelmente ocorram, reimportar os registros (por exemplo, contas) e associá-los aos registros de endereço compartilhado recém-criados não excluirá as associações de endereço pré-existente da versão anterior. Consequentemente, você deve fazer o seguinte:

- Verifique os dados e depois remova os registros duplicados ao preparar os dados do endereço que você deseja importar.
- Assuma a propriedade dos dados pré-existent do endereço não compartilhado associados aos registros de conta, contato, concessionária e parceiro caso você decida associar esses registros à versão do endereço compartilhado dos dados do endereço. Ou seja, você deve registrar, remover e desassociar e decidir se manter os dados pré-existent do endereço não compartilhado.

Para obter informações sobre como preparar os dados para importação, consulte os tópicos a seguir:

- [Campos de endereço: preparação de importação](#) (consulte "[Campos de endereço: preparação para importação](#)" na página 453)
- [Campos da conta: preparação de importação](#) (na página 442)
- [Campos do contato: preparação de importação](#) (consulte "[Contatos - Campos: preparação de importação](#)" na página 478)
- [Campos da concessionária: preparação de importação](#)
- [Campos de parceiro: preparação de importação](#) (consulte "[Campos do parceiro: Importar preparação](#)" na página 552)

- 4** Importe os dados de registro do endereço:

- a** Escolha o nome do arquivo de importação com os dados do endereço e o arquivo de mapeamento apropriado.

- b** Aguarde a conclusão da importação.

A importação dos dados de registro de nível superior de Endereço compartilhado é obrigatória para a importação de dados do registro de conta, contato, concessionária e parceiro. Para obter informações sobre a importação de dados, consulte [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595).

### **5** Importe os dados de registro da conta:

- a** Escolha a opção para criar registros associados.

- b** Aguarde a conclusão da importação.

Essa importação cria as contas e associa os endereços compartilhados às contas. Para obter informações sobre a importação de dados, consulte [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595).

### **6** Importe os dados de registro do contato:

- a** Escolha a opção para criar os registros associados.

- b** Aguarde a conclusão da importação.

Essa importação cria os contatos e associa os endereços compartilhados aos contatos. Para obter informações sobre a importação de dados, consulte [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595).

### **7** Importe os dados de registro da concessionária:

- a** Escolha a opção para criar os registros associados.

- b** Aguarde a conclusão da importação.

Essa importação cria as concessionárias e associa os endereços compartilhados às concessionárias. Para obter informações sobre a importação de dados, consulte [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595).

### **8** Importe os dados de registro do parceiro:

- a** Escolha a opção para criar os registros associados.

- b** Aguarde a conclusão da importação.

Essa importação cria os parceiros e associa os endereços compartilhados aos parceiros. Para obter informações sobre a importação de dados, consulte [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595).

### **9** Confirme se os dados foram importados corretamente.

### **10** Configure as apresentações de página para as funções apropriadas em sua empresa e atribua o acesso apropriado às apresentações de página para os usuários.

### **11** Atualize as funções dos usuários para incluir a função Acesso ao tipo de registro na etapa 2 do assistente de Gestão de funções.

## **64** Administrando o Oracle CRM On Demand Versão 20



Se você não concluir esta etapa, então os usuários não poderão ver os registros de endereço. Por exemplo, se tentarem associar um registro de endereço a uma conta, então será exibida uma mensagem de erro.

- 12 Selecione a configuração Ativar endereços compartilhados no perfil da empresa para ativar endereços compartilhados.

- 13 Se sua empresa usar aplicativos que são externos ao Oracle CRM On Demand para marcar endereços como válidos, e se você quiser usar apenas os endereços validados nas listas de opções de endereço, pesquisas de endereço e associações de endereço, então selecione a configuração Validar endereços compartilhados no perfil da empresa.

**OBSERVAÇÃO:** a data de validação em um registro de endereço deve ser definida para marcar o endereço como validado. Para obter mais informações, consulte [Marcando endereços compartilhados como validados](#).

- 14 (Opcional) Depois de verificar se os dados importados estão corretos, você pode excluir os dados pré-existent do endereço não compartilhado usando os serviços Web.

Para obter mais informações sobre serviços Web, consulte [Oracle Web Services On Demand Guide](#).

## Considerações ao desativar endereços compartilhados

Se você desativar os endereços compartilhados depois de tê-los ativado, então os endereços criados a partir desse ponto serão endereços não compartilhados. Ou seja, os novos endereços criados para uma conta, contato, concessionária ou parceiro serão criados apenas para esse registro e não serão compartilhados com outros registros. No entanto, os registros de endereço que antes eram compartilhados entre os registros de conta, contato, concessionária ou parceiro continuam sendo compartilhados até que sejam editados. Por exemplo, se você tiver três contas (A, B e C) que compartilham um endereço, após a desativação dos endereços compartilhados, então o endereço continuará sendo compartilhado entre as três contas. Se um usuário editar um endereço, por exemplo, Conta A, depois o Oracle CRM On Demand criar um novo registro de endereço não compartilhado para a Conta A, mas as Conta B e C continuarem usando o endereço compartilhado até que esses endereços também sejam editados.

**OBSERVAÇÃO:** antes de desativar endereços compartilhados, você deve remover o acesso aos registros de endereço para usuários finais em sua empresa, remover o privilégio Gerenciar endereços de suas funções de usuário e redefinir as apresentações de página conforme necessário. Para obter informações sobre o procedimento para remover esse acesso e privilégio, consulte [Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados](#) (na página 66).

As considerações a seguir aplicam-se ao desativar endereços compartilhados depois que esse recurso foi ativado:

- **O administrador da empresa tem acesso às páginas de personalização.** O administrador de empresa que tenha o privilégio Gerenciar endereços continua tendo acesso às páginas de personalização do Oracle CRM On Demand e podem continuar trabalhando com as apresentações de endereço, gerenciamento de campos, e assim por diante.
- **Os usuários que criam um novo endereço de cobrança ou de entrega não compartilhado.** Os usuários que criam uma nova conta, concessionária ou parceiro podem criar um novo endereço de faturamento ou de entrega, ou ambos, não compartilhado. Os usuários que criam um novo contato podem criar um novo endereço de contato principal não compartilhado. O novo endereço é associado apenas ao registro recém-criado e não está disponível na guia Endereço de nível superior.

- **Os usuários só podem editar o endereço.** Os usuários que editam uma conta, contato, concessionária ou parceiro podem editar apenas o endereço desse registro de conta, contato, concessionária ou parceiro porque os endereços compartilhados estão desativados. Se o registro de endereço que está sendo editado anteriormente era um endereço compartilhado, então o Oracle CRM On Demand criará um novo endereço associado apenas ao registro editado e o endereço não estará disponível na guia Endereço de nível superior. Se o registro de endereço que está sendo editado anteriormente não era um endereço compartilhado, então o endereço será editado, mas o Oracle CRM On Demand não criará um novo endereço.
- **Endereços órfãos excluídos podem ser criados.** A remoção de um endereço de cobrança ou de envio de uma conta, concessionária ou parceiro resulta em um endereço órfão excluído para a conta, concessionária ou parceiro. Da mesma forma, remover um endereço principal de uma conta resulta em um endereço órfão excluído para o contato.

Para obter informações sobre a desativação de endereços compartilhados, consulte as informações na configuração Ativar endereços compartilhados em [Configurando o perfil da sua empresa e os padrões globais](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 19).

## Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados

Antes de desativar endereços compartilhados, os administradores de empresa devem fazer o seguinte:

- Modificar o acesso dos usuários aos registros de endereço para leitura.
- Remover o privilégio Gerenciar endereços das funções do usuário

**Antes de começar.** Você deve ser um administrador de empresa que possa usar o Assistente de perfil de acesso e o Assistente de gestão de funções.

### *Para atualizar os perfis de acesso do usuário antes de desativar endereços compartilhados*

- 1 Defina o nível de acesso para o tipo de registro de endereço conforme a seguir:
  - a Clique em Admin, Gerenciamento e acesso de usuário e depois em Perfil de acesso.
  - b Clique no item de menu Editar para o perfil de acesso de seus usuários.
  - c Na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso, defina o nível de acesso para o tipo de registro de Endereço como Leitura e clique em Concluir.
- 2 Desative o privilégio Gerenciar endereços conforme a seguir:
  - a Clique em Admin, em Gerenciamento e acesso de usuário e em Gestão de funções.
  - b Clique no item de menu Editar para o nome de função de seus usuários.
  - c Na etapa 4 do Assistente de gestão de funções, desmarque o privilégio Gerenciar endereços.

- 3 Faça sign-out do Oracle CRM On Demand e depois faça sign-in no Oracle CRM On Demand para garantir que as alterações sejam efetivadas.
- 4 Desative a configuração Ativar endereços compartilhados no perfil da empresa conforme a seguir:
  - a Clique em Admin, Administração da empresa e depois em Perfil da empresa.
  - b Desmarque a configuração Ativar endereços compartilhados.
  - c Faça sign-out do Oracle CRM On Demand e depois faça sign-in no Oracle CRM On Demand para garantir que a alteração seja efetivada.

Para obter informações sobre a especificação de tipos de nível de acesso usando o Assistente de perfil de acesso, consulte [Especificando níveis de acesso para tipos de registro principal](#) (consulte "[Especificando níveis de acesso para tipos de registro principais](#)" na página 227). Para obter mais informações sobre a especificação de privilégios para a função de um usuário com o Assistente de gestão de funções, consulte [Gestão de funções](#) (na página 229).

## Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar rel

Você pode definir o tipo de endereço para um endereço não compartilhado usando o item de menu Editar rel (Editar relacionamento) no menu de nível de registro de um endereço não compartilhado. O recurso Editar relacionamento permite que um administrador de empresa personalize os aspectos dos registros de endereço (por exemplo, apresentações de campo e de página) sem ter a funcionalidade de endereço compartilhado ativada para os usuários.

A seguir, estão algumas das características do item de menu Editar rel:

- Na página Editar padrão, todos os campos são somente leitura, exceto o campo Tipo de endereço. Outros campos personalizados que não são somente leitura podem não estar disponíveis na página Editar caso ela tenha sido personalizada.
- Se a configuração Ativar endereços compartilhados for selecionada, então o item de menu Editar rel estará indisponível no menu de nível de registro da seção Endereços. Nesse caso, um usuário pode usar a página Editar para definir as configurações de Cobrança, Envio ou Principais e pode selecionar um endereço diferente.
- Se a configuração Ativar endereços compartilhados estiver desmarcada e o usuário tiver o privilégio Gerenciar endereços e a permissão Tem acesso ao registro de Endereço de nível superior, clicar em Novo ou em Editar no menu de nível de registro na seção Endereços leva o usuário para a vista nova ou de edição de Endereço de nível superior.

**Antes de começar.** A configuração Ativar endereços compartilhados está desmarcada e o privilégio Gerenciar endereços está selecionado.

***Para definir o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando o item de menu Editar rel***

- 1 Na página Detalhes de um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro, navegue até a seção de informações relacionadas aos endereços.
- 2 No menu de nível de registro, escolha Editar rel.
- 3 Na lista de opções para o tipo, selecione o tipo de endereço.  
A seguir, estão os tipos de endereço que estão disponíveis por padrão: Residencial, Escritório, Casa de férias, Outro, Personalização, Privado, Postal, Hospital e Clínica.

## **Configurações do perfil de acesso e da função para endereços**

Para acesso aos registros de endereço de nível superior e aos endereços compartilhados em contas, contatos, concessionárias e parceiros, você deve ter as configurações apropriadas em seu perfil de acesso a função de usuário. Como o administrador da empresa, você pode designar o acesso a funções específicas para cada um desses registros no perfil de acesso de um usuário.

Você pode designar os seguintes níveis de acesso para o relacionamento muitos-para-muitos em endereços compartilhados:

- Para registros de endereço de nível superior:
  - Somente leitura
  - Leitura/Edição
  - Leitura/Edição/Exclusão
- Para registros de endereço na seção de informações relacionadas a Endereços em contatos, contatos, concessionárias e parceiros:
  - Sem acesso
  - Somente leitura
  - Leitura/Criação
  - Leitura/Criação/Edição
  - Leitura/Edição
  - Leitura/Edição/Exclusão
  - Completo

## **Privilégios e configurações que controlam o acesso às funções de endereço compartilhado**

Os privilégios e configurações a seguir controlam o acesso às seguintes funções de endereço compartilhado:

- **Privilégio Gerenciar endereços.** Controla o acesso de um usuário às páginas de configuração do campo Endereço e a disponibilidade do registro de Endereço nos assistentes Perfil de acesso e Gestão de funções.

- **Privilegio Validar endereços compartilhados.** Controla se um usuário pode validar um endereço configurando a data de validação.
- **Configuração Ativar endereços compartilhados.** Controla se os registros de endereço de nível superior podem ser compartilhados e se os endereços nos registros de conta, contato, concessionária e parceiro usam a funcionalidade compartilhada ou não compartilhada.

Se a configuração Ativar endereços compartilhados for desmarcada e o privilégio Gerenciar endereços for selecionado, então apenas a funcionalidade de endereço não compartilhado estará disponível nos registros de conta, contato, concessionária ou parceiro. Esta opção está acessível no perfil da empresa pelos usuários com o privilégio Gerenciar empresa.

- **Configuração Validar endereços compartilhados.** Controla se o Oracle CRM On Demand valida os endereços compartilhados em uma empresa. Se esta configuração for marcada, então os usuários poderão selecionar endereços compartilhados validados para serem adicionados a um registro de conta, contato, concessionária ou parceiro. Endereços não validados são filtrados em contas, contatos, concessionárias ou parceiros, e o botão Novo endereço é desativado nesses registros. Esta configuração está acessível no perfil da empresa pelos usuários com o privilégio Gerenciar empresa.

Quando a configuração Validar endereços compartilhado é desmarcada, todos os endereços ficam disponíveis em contas, contatos, concessionárias ou parceiros; ou seja, não há filtragem e o botão Novo endereço é ativado nesses registros para os usuários com os privilégios necessários.

A tabela a seguir resume se diversas configurações e privilégios são necessários para executar tarefas de endereço compartilhado e seu relacionamento com as funções de endereço compartilhado.

Tarefa	Configuração Ativar endereços compartilhados	Privilegio Gerenciar endereços	Direitos mínimos necessários de endereço compartilhado	Privilegio Validar endereços compartilhados
Personalizando as páginas Endereço e campos de endereços compartilhados	Não	Sim	Nenhum	Não
Alterando o formato de endereço em contas ou contatos de <i>não compartilhado</i> para <i>compartilhado</i>	Sim	Não	Nenhum	Não
Validando endereços compartilhados	Não	Não	Leitura/Edição	Sim
Atualizando o perfil de acesso para endereços compartilhados	Não	Sim	Nenhum	Não
Compartilhando um endereço entre contas, contatos, concessionárias ou parceiros	Sim	Não	Leitura	Não
Ativando registros de endereço no assistente de Gestão de funções	Não	Sim	Nenhum	Não
Acessando a guia Endereço	Não	Não	Leitura	Não

Tarefa	Configuração Ativar endereços compartilhados	Privilégio Gerenciar endereços	Direitos mínimos necessários de endereço compartilhado	Privilégio Validar endereços compartilhados
Acessando a página inicial Endereço e as páginas Detalhes e Editar	Não	Não	Leitura  O acesso de edição é necessário para as páginas de Edição.	Não
Atualizando as seções Endereços de conta, Endereços de contato, Endereços de concessionária ou Endereços de parceiro nos registros correspondentes	Sim	Não	Leitura	Não

## Personalização do aplicativo

Provavelmente, sua empresa tem requisitos específicos de como os dados são obtidos e gravados, que terminologia é usada e como as informações precisam ser apresentadas, para que os funcionários tenham o que precisam para ser produtivos. A personalização da aplicação permite que você personalize o Oracle CRM On Demand para atender às necessidades da sua empresa, incluindo apresentação da página, gerenciamento de campo e requisitos de acesso à lista.

Os exemplos a seguir ilustram algumas maneiras que você pode personalizar a aplicação:

**Exemplo 1:** é possível que todos os seus representantes de vendas incluam um endereço de e-mail em todos os seus registros de contato. A melhor maneira de verificar se esse requisito é atendido é tornar E-mail um campo obrigatório. Em seguida, nenhuma pessoa que criar um novo registro de contato poderá salvá-lo, a menos que ele inclua um endereço de e-mail.

**Exemplo 2:** você tem dois grupos de funcionários que precisam rastrear informações diferentes em uma página da conta. Essa exigência poderá ser atendida criando uma apresentação diferente da página da conta para cada grupo e fornecendo o acesso adequado por meio da atribuição de função.

A página Personalização da aplicação tem duas seções:

- **Configuração do tipo de registro.** Contém links para cada um dos tipos de registro de alto nível. Ao clicar em um link, você é levado a uma página de personalização específica do tipo de registro. Dependendo da configuração da sua empresa, os tipos de registro setoriais podem não ser visíveis no Oracle CRM On Demand. Além disso, os registros setoriais podem exigir personalização, de acordo com as necessidades específicas da sua empresa. Para obter mais informações sobre as tarefas que você pode executar nas páginas individuais de personalização da aplicação, consulte [Página de personalização da aplicação do tipo de registro](#) (consulte "Página Personalização da aplicação do tipo de registro" na página 71).

- **Configuração da aplicação.** Contém links para várias funções de personalização que são específicas para um tipo de registro. Clique em um tópico para ver instruções passo a passo dos procedimentos disponíveis na seção Configuração da aplicação:
  - [Exibindo páginas da Web externas em guias](#) (na página 124)
  - [Criando e gerenciando apresentações de barra de ação](#) (consulte "[Criação e Gerenciamento de Layouts de Barra de Ação](#)" na página 133)
  - [Criando applets da Web personalizados](#) (na página 128)
  - [Criando applets da Web globais](#) (na página 135)
  - [Fazendo upload de extensões do cliente](#) (na página 138)
  - [Personalizando Minha página inicial para a sua empresa](#) (na página 141)
  - [Ativando relatórios personalizados em Minha página inicial](#) (consulte "[Ativando relatórios personalizados na Minha página inicial](#)" na página 146)
  - [Renomeando tipos de registro](#) (na página 147) e [Adicionando tipos de registro](#) (na página 149)
  - [Alterando o ícone de um tipo de registro](#) (na página 148)

**OBSERVAÇÃO:** para as funções [Minha página inicial - Apresentação e Relatório personalizado da minha página inicial](#), sua função deve incluir o privilégio [Administrar a personalização da página inicial](#).

#### Antes de começar:

- Para executar os procedimentos de personalização da aplicação, sua função deve incluir o privilégio [Personalizar aplicação](#).
- Verifique se você compreende as suas necessidades comerciais:
  - Converse com os proprietários da empresa para compreender seus processos de negócios e suas necessidades com relação à aplicação.
  - Determine os campos, os nomes para exibição, os valores das listas de opções e outros campos personalizados obrigatórios para suportar suas necessidades.
  - Determine como os campos devem ser posicionados na interface e quais campos devem ser marcados como obrigatórios.
  - Use os modelos [Configuração de campos](#) e [Apresentação de página](#), disponíveis na área Ferramentas e modelos do Centro de treinamento e suporte, para ajudar a documentar os requisitos de personalização da aplicação.

## Página Personalização da aplicação do tipo de registro

Para cada registro, há uma página Personalização da aplicação com links para tarefas de personalização que você pode executar para esse tipo de registro.

A tabela a seguir descreve cada uma das possíveis seções de uma página Personalização da aplicação e lista as tarefas que você pode executar quando clica nos links dessa seção. As seções exibidas dependem do tipo de registro e algumas seções estarão visíveis somente se a sua função incluir um privilégio específico. Para todos os procedimentos de personalização, o privilégio [Personalizar aplicação](#) é obrigatório.

Observação: nos tópicos mencionados na tabela a seguir, um espaço reservado para o nome de um tipo de registro é indicado pelas palavras *tipo de registro*, em itálico. Por exemplo, se você estiver trabalhando em contas, substitua *tipo de registro* por *conta* no seguinte texto: clique no link *tipo de registro* - Configuração de auditoria de campo.

Seção	Tarefas	Privilégio adicional necessário
Gerenciamento de campo	<p>Renomear campos, criar campos personalizados, gerenciar valores da lista de opções, especificar valores padrão para um campo, configurar validação de campo e selecionar se um campo pode ser copiado ou não. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Sobre gerenciamento de campo</a> (na página 74)</p> <p><a href="#">Sobre campos personalizados</a> (na página 82)</p> <p><a href="#">Criando e editando campos</a> (na página 86)</p> <p><a href="#">Administrando a configuração Cópia ativada</a> (consulte "<a href="#">Administrando a configuração de cópia ativada</a>" na página 90)</p> <p><a href="#">Renomeando campos</a> (na página 94)</p> <p><a href="#">Usando campos personalizados indexados</a> (na página 95)</p> <p><a href="#">Alterando valores da lista de opções</a> (na página 99)</p> <p><a href="#">Revertendo configurações para padrões</a> (na página 98)</p>	Nenhum
	Definição avançada de campos padrão e validação de campo	Gerenciamento de campo avançado
Gerenciamento de apresentação de página	<p>Criar e gerenciar apresentações de página estáticas. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Personalizando apresentações de páginas estáticas</a> (consulte "<a href="#">Personalizando apresentações de página estáticas</a>" na página 102)</p> <p><a href="#">Personalizando apresentações de itens relacionados</a> (consulte "<a href="#">Personalizando apresentações de item relacionado</a>" na</p>	Nenhum



Seção	Tarefas	Privilegio adicional necessário
	<p>página 101)</p> <p><a href="#">Renomeando títulos de seção de campo</a> (na página 105)</p> <p>Criar e gerenciar applets da Web que podem ser usados nas apresentações da página Detalhes. Consulte:</p> <p><a href="#">Criando applets Web</a> (na página 106)</p> <p>Para obter informações sobre gerenciamento avançado de apresentação de página, consulte <a href="#">Especificando apresentações de página dinâmicas</a> (consulte "<a href="#">Especificando apresentações de páginas dinâmicas</a>" na página 121).</p>	
Listas de opções em cascata	<p>Definir e gerenciar listas de opções em cascata. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Definindo listas de opções em cascata</a> (na página 108)</p>	Nenhum
Gerenciamento de apresentação de pesquisa e lista	<p>Especificar campos de pesquisa direcionada e gerenciar apresentações de resultados da pesquisa. Além disso, gerenciar o comportamento das janelas de Pesquisa usadas com associações inteligentes. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Gerenciando layouts de pesquisa</a> (na página 109)</p>	Nenhum
Acesso à lista e ordem da lista	<p>Gerenciar o acesso padrão à lista e a ordem de exibição de cada função. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p> <p><a href="#">Gerenciando acesso à lista e ordem da lista</a> (consulte "<a href="#">Gerenciando o acesso e a ordem da lista</a>" na página 113)</p>	Nenhum
Gerenciamento de apresentação de página inicial	<p>Criar e gerenciar apresentações de Página inicial e especificar relatórios personalizados a serem exibidos nas Páginas iniciais. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte:</p>	Personalizar aplicação – Gerenciar personalização da página inicial

Seção	Tarefas	Privilegio adicional necessário
	<a href="#">Criando apresentações de página inicial de registro</a> (na página 116) <a href="#">Criando relatórios personalizados da página inicial</a> (na página 114)	
Configuração da auditoria de campo	Personalizar a trilha de auditoria de campo da sua empresa. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte: <a href="#">Personalizando a trilha de auditoria</a> (na página 117)	Administrar auditoria de campo Este recurso está disponível somente para certos tipos de registro.
Gerenciamento de apresentação dinâmica	Criar e gerenciar apresentações de página dinâmicas. Para obter mais informações sobre essas tarefas, consulte: <a href="#">Especificando apresentações de página dinâmicas</a> (consulte " <a href="#">Especificando apresentações de páginas dinâmicas</a> " na página 121)	Personalizar aplicação - Gerenciar apresentações dinâmicas

Para alguns tipos de registro, as seções Gerenciamento de campo e Apresentação de página contêm links para esse tipo de registro e para o tipo de registro relacionado. Por exemplo, a página Personalização da aplicação da conta contém links para:

- Contas - Configuração de campos
- Contato da conta - Configuração de campos
- Parceiro da conta - Configuração de campos
- Relacionamento da conta - Configuração de campos
- Equipe da conta - Configuração de campos

## Sobre gerenciamento de campo

No Oracle CRM On Demand, você pode executar as seguintes tarefas de gerenciamento de campo para os diferentes tipos de registro:

- [Criando e editando campos](#) (na página 86)
- [Renomeando campos](#) (na página 94)
- [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 99)

Ao criar campos personalizados ou definições de campo de edição, você pode especificar valores padrão que têm efeito para o campo quando novos registros são criados. Você também pode especificar que a validação de campo deve ser executada para garantir que tenha um valor específico.

## Sobre a cópia de campos

A maioria dos tipos de registro no Oracle CRM On Demand tem uma função de cópia, isto é, os usuários podem copiar o registro atual que estão usando. Quando um usuário clica no botão Copiar da página Registro - Detalhes, uma nova página de registro é aberta. Essa nova página contém todos os campos que podem ser copiados. O usuário pode alterar e salvar esses campos.

**OBSERVAÇÃO:** quando você usa o botão Copiar, somente o registro base é copiado, mas não o item relacionado para registros filhos.

As seguintes restrições são aplicadas durante o uso da função de cópia:

- Links da Web, campos do sistema, campos de endereço e campos calculados e de referência não podem ser copiados. A caixa de seleção Cópia ativada não está disponível para esses itens.
- Os campos somente leitura não podem ser copiados. Eles são definidos como somente leitura na configuração de campos ou na apresentação de campos.
- Os campos que estão indisponíveis em uma apresentação de formulário do usuário não podem ser copiados.
- Os campos de anexo a seguir não podem ser copiados:
  - Anexo
  - Anexo: Nome do arquivo
  - Anexo: Tamanho (em bytes)

Você pode copiar campos usando o botão Copiar nas páginas de detalhes de registro no Oracle CRM On Demand. Você pode ativar essa configuração usando a caixa de seleção Cópia ativada na página Gerenciamento de campo da seção Personalização do aplicativo do Oracle CRM On Demand. Para obter mais informações sobre como especificar quais campos podem ser copiados no Oracle CRM On Demand, consulte [Administrando a configuração Cópia ativada](#) (consulte "[Administrando a configuração de cópia ativada](#)" na página 90).

## Sobre validação de campo

Ao criar campos personalizados ou definições de campo de edição, você pode especificar na página Campo - Edição que os campos são obrigatórios ou somente leitura. Você também pode especificar valores pré-padrão ou pós-padrão em novos registros.

### Campos obrigatórios

Há várias situações em que você pode definir campos como obrigatórios. Por exemplo, sua empresa pode requerer que todas as solicitações de serviço devam controlar as informações sobre a causa de uma solicitação de serviço. Nesse caso, você especifica que o campo Causa para solicitações de serviço é obrigatório. Em seguida, quando um registro for criado ou atualizado e salvo, a aplicação validará que o campo Causa NÃO É NULO.

Como outro exemplo, sua empresa poderá ter uma política de negócios que, se uma oportunidade for perdida, que tinha uma receita esperada de US\$100.000 ou mais, os motivos da perda deverão ser controlados. Nesse caso, você define o campo Motivo em Oportunidade como obrigatório somente quando o campo Receita tem um valor superior a 100.000. Quando um registro Oportunidade é salvo, a aplicação valida que o valor do campo Solicitação é maior que 100.000.

Se uma validação falhar, será exibida uma mensagem de erro solicitando que os usuários informem um valor para o campo obrigatório antes do registro ser salvo. Você também poderá especificar uma mensagem de erro personalizada (no campo Mensagem de erro de validação de campo) para ser exibida se a validação falhar.

Quando você especifica um campo como Obrigatório, a validação é aplicada a todas as interfaces, incluindo a interface de usuários, os Serviços Web e a importação de dados.

Os campos especificados como obrigatórios na página Campo - Edição são campos obrigatórios para todos os usuários, independentemente de sua função. Se precisar tornar um campo obrigatório somente para uma função específica, você poderá fazer isso editando a apresentação de página adequadas para os campos que ainda não são obrigatórios. Para obter mais informações sobre a edição de apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estáticas](#) (na página 102).

### Campos somente leitura

As seguintes situações em que você pode definir os campos como somente leitura:

- **Campos de origens externas.** Se a sua empresa controlar, por exemplo, a classificação de crédito de uma conta em um sistema externo, provavelmente você desejará atualizar regularmente a classificação de crédito por meio de importação noturna, mas desejará definir o campo como somente leitura na UI.
- **Na movimentação de um campo existente para um campo personalizado indexado.** Se desejar usar um dos campos personalizados de índice, você poderá especificar que os usuários podem ter acesso somente leitura apenas ao campo antigo durante a movimentação de dados para o novo campo de índice. Esta definição de campo evita que os dados se tornem desatualizados.

### Regras de validação de campo personalizado

Você pode usar o Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) para criar expressões referentes às regras de validação de campo personalizado. Você pode clicar no ícone *fx*, ao lado do campo Validação de campo, para abrir a janela do Expression Builder em que uma expressão pode ser informada. Para obter informações sobre a sintaxe que você pode usar para expressões, consulte [Expression Builder](#) (na página 655).

A seguir, estão situações em que você pode definir regras de validação de campo personalizado:

- **Aplicação de política comercial.** Por exemplo, se a sua empresa tiver uma política comercial em que um MDF não pode ficar efetivo por mais de um ano, você poderá definir uma regra de validação em um campo Data de término para garantir que o valor do campo nunca seja mais de um ano da Data de início.
- **Aplicação de formato de dados.** Por exemplo, se a sua empresa usar um número de valor agregado (VAT) em uma conta europeia, você poderá especificar essa validação do formato VAT correto, com base no endereço de cobrança de uma conta. Como outro exemplo, você pode especificar que o valor para um campo personalizado específico deve ter quatro dígitos.

As seguintes circunstâncias impedem a avaliação de uma expressão de validação de campo:

- Um campo é deixado em branco quando o registro é criado. A validação de campo não exige que um valor seja obrigatório.
- Um campo tem um valor inválido preexistente e ele não muda quando é atualizado.

Se a expressão de validação não for avaliada ou se for avaliada como NULO, nenhuma mensagem de erro é gerada. Uma mensagem de erro é gerada apenas quando ocorre falha na expressão de validação (ou seja, a expressão é avaliada como FALSA).

As expressões de validação de campo pressupõem que o primeiro parâmetro seja o nome do campo em si. Se, por exemplo, você estiver colocando uma expressão de validação de campo simples em um campo Valor para especificar que o valor deve ser maior que 1000, será suficiente informar >1000. Não é necessário informar [<Valor>]>1000. Para obter mais informações sobre expressões complicadas, consulte [Sobre expressões](#) (na página 659).

### Restrições na especificação de regras de validação de campo

Você não pode especificar regras de validação de campo para estes tipos de campos:

- Campos do sistema
- Campos calculados internos
- Campos RowID e ID

**OBSERVAÇÃO:** lembre-se de que Row\_ID é um campo de sistema interno. Dependendo das transições da operação, por exemplo, durante a criação do registro, nem sempre é garantido que ele permaneça estático. Ele pode diferir para ExternalSystemID ou IntegrationID.

- Campos associados
- Campos da lista de opções com várias seleções
- Campos com a Propriedade do usuário definida para excluí-los. Esses campos são definidos por exceção para impedir a interrupção da lógica de negócios existente no código da aplicação.
- Links da Web
- Os campos de anexo a seguir:
  - Anexo
  - Anexo: Nome do arquivo
  - Anexo: Tamanho (em bytes)

### Sobre a definição de valores de campo padrão

Você pode especificar valores padrão para campos no campo Valor padrão da página Campos - Edição ao criar campos personalizados ou definições de campo de edição.

A especificação de um valor padrão para um campo é útil onde você precisa de:

- Um valor da constante para um campo. Por exemplo, é possível que um campo Tipo de conta tenha um valor padrão de Cliente quando um novo registro é criado.
- Um valor baseado em fórmula como padrão. Por exemplo, é possível que o valor padrão de um campo Prazo de Solicitações de fundos tenha um valor padrão igual a 6 meses após o valor do campo Data de criação.
- A geração de um valor exclusivo para um campo. Por exemplo, é possível especificar uma expressão para gerar um número exclusivo como um ID para um campo Relatório de despesas. (Esse campo também é somente leitura.)
- Um valor padrão de função específica. Por exemplo, em uma empresa onde a maioria das solicitações de serviço (SR) é criada por representantes do atendimento ao cliente (CSR), um campo Reatribuir indicador

pode ser marcado por padrão, de forma que, se, por exemplo, um representante de vendas abrir o SR, será roteado para o CSR correto com base nas regras de atribuição predefinidas.

**OBSERVAÇÃO:** a maioria desses campos será possível somente se sua função incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.

Há dois tipos de valores padrão para campos:

- **Pré-padrão.** O campo é preenchido anteriormente com o valor especificado quando um usuário cria um novo registro. Os usuários podem substituir ou aceitar o valor padrão.
- **Pós-padrão.** O campo não será preenchido anteriormente com o valor especificado quando um usuário criar um novo registro, mas o campo usará o valor padrão especificado quando o registro for salvo se:
  - O usuário deixar o campo em branco
  - O campo for ocultado da apresentação
  - Um valor não tiver sido fornecido pelas ferramentas de integração

Pré-padrão é o tipo padrão de valor para campos. Você pode especificar Pós-padrão marcando a caixa de seleção desse nome na página Campos - Edição.

**OBSERVAÇÃO:** os valores do campo Pós-padrão não são suportados no Offline client e são exibidos como campos em branco.

Os valores de campo padrão são aplicáveis somente a novos registros e não são aplicáveis a atualizações de registro.

Se você especificar um valor padrão para um campo que já tenha um padrão especificado pelo sistema, seu valor terá precedência para a sua empresa. Uma exceção a esta regra é o campo Receita nos registros de Oportunidade. Todos os valores padrão e pós-padrão especificados para esse campo serão ignorados, pois o campo será usado na geração de previsões com base na receita de oportunidades.

Você não pode definir valores padrão para estes tipos de campos:

- Campos do sistema
- Campos calculados internos
- Campos RowID e ID

**OBSERVAÇÃO:** lembre-se de que Row\_ID é um campo de sistema interno. Dependendo das transições da operação, por exemplo, durante a criação do registro, nem sempre é garantido que ele permaneça estático. Ele pode diferir para ExternalSystemID ou IntegrationID.

- Campos associados
- Campos da lista de opções com várias seleções
- Campos com a Propriedade do usuário definida para excluí-los. Esses campos são definidos por exceção para impedir a interrupção da lógica de negócios existente no código da aplicação.
- Links da Web
- Caixas de seleção (valores Enviar padrão)
- Os campos de anexo a seguir:
  - Anexo
  - Anexo: Nome do arquivo

■ Anexo: Tamanho (em bytes)

A tabela a seguir mostra os valores padrão que você pode especificar para os diferentes tipos de campo no Oracle CRM On Demand.

Tipo de campo	Valores padrão válidos
Caixa de seleção	<p>S caso a caixa de seleção precise estar marcada e o valor Booleano ser verdadeiro.</p> <p>N caso a caixa de seleção precise estar desmarcada e o valor Booleano ser falso.</p> <p>Em branco representa um valor indefinido para uma caixa de seleção, ainda que ela apareça desmarcada</p> <p><b>Observação:</b> não é possível selecionar Enviar padrão para um campo de caixa de seleção.</p>
Moeda	Um valor numérico entre -2147483648 e 2147483647.
Data	Hoje + <i>número</i> , em que <i>número</i> representa um número específico de dias. A data padrão é calculada como a data de hoje mais o número informado. Por exemplo, se hoje for 1º de janeiro de 2008 e você informar Hoje + 7, o valor padrão será definido como 8 de janeiro de 2008.
Data/hora	Como no tipo de campo Data, mas a hora também é mostrada quando o novo registro é aberto.
Inteiro	Um valor numérico entre -2147483648 e 2147483647.
Lista de opções com várias seleções	Você pode definir um valor padrão para uma lista de opções com várias seleções.
Observação	Um valor de texto com até 16350 caracteres.
Número	Um valor numérico entre -2147483648 e 2147483647.
Porcentagem	Um valor numérico entre -2147483648 e 2147483647.
Telefone	Um número de telefone válido.
Lista de opções	O valor da lista de opções selecionado será o valor padrão para o campo.
Texto (longo)	Um valor de texto com até 255 caracteres.
Texto (curto)	Um valor de texto com até 40 caracteres.
Link da Web	<p>Um URL válido. Não são permitidas expressões e validações. Um valor padrão pode ser definido por meio da página de edição Link da Web.</p> <p>O campo Texto de exibição pode conter até 250 caracteres. O campo URL pode conter até 8.000 caracteres. Navegadores têm</p>

Tipo de campo	Valores padrão válidos
	tamanhos de URL máximos diferentes. Se você especificar um URL muito longo, ele talvez não funcione conforme esperado. O tamanho do URL mudará se você estiver usando a substituição de parâmetro.

**OBSERVAÇÃO:** se você criar uma expressão para definir um valor padrão, o resultado dela não deverá exceder o número máximo de caracteres permitidos no campo. Além disso, qualquer string ou literal numérico passado para uma função no Expression Builder não deve exceder 75 caracteres. Para obter mais informações sobre como usar o Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 655).

Além disso:

- Para todos os tipos de campo, incluindo listas de opções, você pode informar um valor da constante. Por exemplo:  
`Status (Tarefa) = 'Não iniciado'`
- Para campos de Data, você pode especificar um número de dias a partir da data de hoje. Por exemplo:  
`Prazo (Solicitação de fundos) = Hoje() + 180`
- Para um campo Proprietário, você pode especificar um <criador de registro> (variável) ou um usuário específico.  
Nenhuma pesquisa é suportada. Você deve digitar diretamente no campo.

Você também pode criar expressões complexas para valores de campo padrão. Você pode informar uma expressão diretamente no campo Valor padrão ou clicar no ícone *fx* para abrir a janela do Expression Builder, em que você pode informar uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que você pode usar para expressões, consulte [Expression Builder](#) (na página 655).

Para usar o Expression Builder no gerenciamento de campos, você deve ter o privilégio Gerenciamento de campos avançado na função de usuário. Os usuários com a função Administrador podem ativar esse privilégio para sua própria função e para outras.

## Sobre a Configuração de campos e Apresentações de página para os Modos de propriedade de registro

A partir da Versão 20, o Oracle CRM On Demand oferece três modos de propriedade de registro para a maioria dos tipos de registro que suportam livros: modo de usuário, modo de livro e modo misto. Para empresas existentes que foram criadas na Versão 19 ou versões anteriores do Oracle CRM On Demand, o modo de usuário é o modo de propriedade de registro padrão para os tipos de registro que oferecem suporte para os três modos de propriedade de registro, exceto o tipo de registro de Solicitação de serviço, que é configurado no modo misto por padrão. Para novas empresas, o modo misto é o modo de propriedade de registro padrão para os tipos de registro que oferecem suporte para os três modos de propriedade de registro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registro, consulte [Sobre os modos de propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre modos de propriedade de registro](#)" na página 250).

O modo de propriedade de registro para um tipo de registro é determinado pela configuração do campo Proprietário e do campo Livro no tipo de registro, e as apresentações de página para o tipo de registro devem refletir o modo de propriedade de registro. A tabela a seguir mostra a configuração do campo Proprietário e do



campo Livro para cada um dos modos de propriedade de registro. Para obter informações sobre como configurar campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 86).

Modo de propriedade de registro	Campo Proprietário definido como obrigatório	Campo Livro definido como obrigatório	Outros detalhes da configuração
Modo de usuário	Sim	Não	Nenhum.
Modo de livro	Não	Sim	(Opcional) Defina o campo Proprietário como somente leitura.
Modo misto	Não	Não	Nenhum.

A tabela a seguir mostra as informações de apresentação de página para cada um dos modos de propriedade de registro. Para obter informações sobre a personalização de apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estáticas](#) (na página 102) e [Especificando apresentações de página dinâmicas](#) (consulte "[Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#)" na página 121).

Modo de propriedade de registro	Configuração da apresentação de página
Modo de usuário	<p>O campo Proprietário deve estar presente e deve ser um campo obrigatório em cada uma das apresentações de página de Detalhes usadas para o tipo de registro.</p> <p>Se o campo Livro estiver presente nas apresentações de página de Detalhes, então esse não deve ser um campo obrigatório.</p>
Modo de livro	<p>O campo Livro deve estar presente e deve ser um campo obrigatório em cada uma das apresentações de página de Detalhes usadas para o tipo de registro.</p> <p>Se o campo Proprietário estiver presente nas apresentações de página de Detalhes, então esse não deve ser um campo obrigatório.</p>
Modo misto	<p>As apresentações de página de Detalhes para o tipo de registro opcionalmente podem conter o campo Proprietário ou o campo Livro, ou ambos. O campo Proprietário e o campo Livro não devem ser campos obrigatórios nas apresentações de página.</p>

## Sobre campos personalizados

O Oracle CRM On Demand fornece os campos padrão exigidos pela maioria das organizações. No entanto, você pode encontrar campos em seus registros existentes que não tenham os campos correspondentes nos registros no Oracle CRM On Demand. Neste caso, você pode criar novos campos, chamados *campos personalizados*, para suportar as necessidades exclusivas de sua empresa. Essa necessidade poderá surgir quando você tiver registros existentes que deseja importar para o Oracle CRM On Demand.

Campos personalizados:

- Podem ser usados em regras de atribuição, relatórios, listas filtradas e pesquisa direcionada
- OBSERVAÇÃO:** por motivos de desempenho, alguns campos personalizados não podem ser usados para classificar listas.

- Não podem ser excluídos
- Não podem ser exibidos enquanto não forem explicitamente adicionados a apresentações de página personalizadas
- Não são herdados de um tipo de registro para outro

Por exemplo, um campo personalizado que você adicionou para leads não é automaticamente transferido para oportunidades quando esse lead é convertido em uma oportunidade.

Os campos personalizados de registros de leads deverão ser mapeados se você quiser que eles sejam transferidos quando um lead for convertido em uma oportunidade, uma conta ou um contato.

- Não pode ser exibido por outros usuários enquanto ele não se conectarem novamente
- Pode ser feita referência a eles em links da Web, serviços Web e outras tecnologias de integração

A tabela a seguir mostra quantos campos você pode adicionar ao Oracle CRM On Demand. Os dados pertencem aos campos disponíveis para a maioria dos tipos de registro; isto é, você pode adicionar 100 novos campos de lista de opções para contas, 100 para contatos, 100 para oportunidades, e assim por diante. O número máximo de valores (ativados ou desativados) em uma lista de opções é 1000.

Tipo de registro	Caixa de seleção	Moeda	Data	Data/hora	Inteiro	Lista de opções de várias seleções
Conta	35	80	25	25	35	10
Contato	35	25	25	25	35	10
Lead	35	25	25	25	35	10
Oportunidade	35	25	25	25	35	10
Atividade	35	25	25	25	35	10
Campanha	35	25	25	25	35	0
Solução	35	25	25	25	35	0

Tipo de registro	Caixa de seleção	Moeda	Data	Data/hora	Inteiro	Lista de opções de várias seleções
Formação médica	35	25	25	25	35	0
Família	35	25	25	25	35	0
Fundos	35	25	25	25	35	0
Carteira	35	25	25	25	35	0
Veículo	70	50	60	50	70	0
Solicitação de serviço	35	25	25	25	35	10
Programa	35	35	25	25	35	0
Objeto personalizado 01	35	25	25	35	35	10
Objeto personalizado 02	35	25	25	35	35	10
Objeto de personalização 03	35	25	25	35	35	0
Concessionária	70	105	60	50	70	0
Produto	35	25	25	25	35	0
Ativo	35	25	25	25	35	0
Solicitação de fundos	35	25	25	25	35	0
Solicitação MDF	35	25	25	35	35	0
Parceiro do programa	70	50	60	50	70	10
Receita	35	25	25	25	35	0
Solicitação SP	35	25	25	35	35	0
Usuário	35	25	25	35	35	0
Registro de negócio	35	25	25	35	35	0

Tipo de registro	Caixa de seleção	Moeda	Data	Data/hora	Inteiro	Lista de opções de várias seleções
Produtos de receita do registro de negócio	35	25	25	35	35	0
Curso	35	25	25	35	35	0
Exame	35	25	25	35	35	0
Certificação	35	25	25	35	35	0
Credencial	35	25	25	35	35	0
Objetos personalizados 04 e posteriores	35	25	25	35	35	0
Tipos de registro setoriais além dos listados nesta tabela	35	25	25	35	35	0

Tipo de registro	Número	Porcentagem	Telefone	Lista de opções	Texto (longo)	Texto (curto)	Link da Web
Conta	33	30	10	100	30	45	100
Contato	33	30	10	100	30	70	100
Lead	33	30	10	100	30	45	100
Oportunidade	33	30	10	100	30	70	100
Atividade	33	30	10	100	30	45	100
Campanha	33	30	10	100	30	45	100
Solução	33	30	10	100	30	45	100
Formação médica	33	30	10	100	30	45	100
Família	35	30	10	100	30	45	100
Fundos	33	30	10	100	30	45	100
Solicitação MDF	35	30	20	100	30	60	100

Tipo de registro	Número	Porcentagem	Telefone	Lista de opções	Texto (longo)	Texto (curto)	Link da Web
Carteira	33	30	10	100	30	45	100
Veículo	68	60	30	200	60	105	100
Solicitação de serviço	33	30	10	100	30	45	100
Solicitação SP	35	30	20	100	30	60	100
Programa	35	30	10	100	30	45	100
Objeto personalizado 01	35	30	20	100	30	60	100
Objeto personalizado 02	35	30	20	100	30	60	100
Objeto personalizado 03	35	30	20	100	30	60	100
Concessionária	68	60	30	200	60	105	100
Produto	33	30	10	100	30	45	100
Ativo	33	30	10	100	30	45	100
Solicitação de fundos	33	30	10	100	30	45	100
Parceiro do programa	68	60	30	200	60	105	100
Receita	33	30	10	100	30	45	100
Usuário	35	30	20	100	30	60	100
Registro de negócios	35	30	20	100	30	60	100
Produtos de receita do registro de negócio	35	30	20	100	30	60	100
Curso	35	30	20	100	30	60	100
Exame	35	30	20	100	30	60	100
Certificação	35	30	20	100	30	60	100
Credencial	35	30	20	100	30	60	100

Tipo de registro	Número	Porcentagem	Telefone	Lista de opções	Texto (longo)	Texto (curto)	Link da Web
Objetos personalizados 04 e posteriores	35	30	20	100	30	60	100
Tipos de registro setoriais além dos listados nesta tabela	35	30	20	100	30	90	100

## Criando e editando campos

Você pode criar campos personalizados e editar definições de campo existentes na página Campo - Edição de um tipo de registro.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### *Para criar campos personalizados e campos de edição*

- 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 Novo campo se você estiver criando um campo personalizado.
  - Clique no link Editar do campo para editar a definição do campo.

**OBSERVAÇÃO:** se você tiver editado um campo padrão e quiser redefinir todos os valores editados para as configurações padrão, clique no botão Padrão localizado ao lado dos botões Salvar e Cancelar.

- 6 Na página Campo - Edição, informe um Nome de exibição.  
O nome de exibição é o rótulo do campo.
- 7 Na página Campo - Edição, selecione um Tipo de campo se você estiver criando um campo.  
**CUIDADO:** o Tipo de campo não poderá ser alterado depois que você salvar o campo personalizado.  
As seguintes regras se aplicam a campos personalizados, que podem diferir daquelas aplicáveis aos campos padrão do mesmo tipo de campo:

Tipo de campo	Comprimento máximo	Observações
Data	25	
Data/hora	25	
Inteiro	10	Números inteiros que variam de -2147483647 a 2147483647.
Lista de opções com várias seleções		Você pode definir um valor padrão para uma lista de opções com várias seleções.
Número	10	Números que variam de -2147483648 a 2147483647.
Telefone	35	
Lista de opções	30	
Texto (longo)	255	Os campos de texto usam um campo de texto de linha única.
Texto (curto)	40	Os campos de texto usam um campo de texto de linha única. Porém, campos diferentes usam tamanhos diferentes.
Link da Web	não aplicável	Os campos personalizados de Link da Web permitem que você crie hyperlinks sensíveis ao contexto em suas apresentações.  O campo Texto de exibição pode conter até 250 caracteres. O campo URL pode conter até 8.000 caracteres. Navegadores têm tamanhos de URL máximos diferentes. Se você especificar um URL muito longo, ele talvez não funcione conforme esperado. O tamanho do URL mudará se você estiver usando a substituição de parâmetro.

- 8** Na seção Propriedades adicionais, preencha os seguintes campos conforme necessário:

Campo	Comentários
Obrigatório	Marque esta caixa de seleção para tornar o campo obrigatório ao criar ou atualizar registros. Por exemplo, você pode requerer que todos os usuários preencham o campo Contas ao adicionar novos contatos.
Valor padrão	Informe um valor ou uma expressão diretamente ou clique no ícone fx para abrir a janela do Expression Builder.  Só será possível adicionar expressões complexas se a função incluir o privilégio Gerenciamento de campos avançado. Este campo pode

Campo	Comentários
	<p>conter uma expressão de, no máximo, 1.024 caracteres. Se você criar uma expressão para definir um valor padrão, o resultado dela não deverá exceder o número máximo de caracteres permitidos no campo. Além disso, qualquer string ou literal numérico passado para uma função no Expression Builder não deve exceder 75 caracteres.</p> <p>Se você informar o valor padrão diretamente neste campo, o número de caracteres no valor padrão não deverá exceder o número máximo de caracteres permitido para o tipo de campo. Para campos de tipo numérico, o valor deve estar dentro do intervalo de valores do campo.</p> <p>Para obter mais informações sobre a configuração de valores padrão, consulte <a href="#">Sobre gerenciamento de campo</a> (na página 74). Para obter informações sobre a sintaxe que você pode usar em expressões, consulte <a href="#">Expression Builder</a> (na página 655).</p>
Somente leitura	Marque a caixa de seleção para tornar o campo somente leitura.
Cópia ativada	Marque essa caixa de seleção para permitir que o campo seja copiado quando o tipo de registro for copiado usando o botão Copiar registro na página de detalhes do registro.
Enviar padrão	<p>Esse campo será exibido somente se sua função de usuário incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.</p> <p>Marque essa caixa de seleção para que o campo não seja automaticamente preenchido com um valor padrão quando um novo registro for criado. O valor padrão especificado será definir quando o registro for salvo somente se um valor não for fornecido pelo usuário ou pelas ferramentas de integração.</p> <p><b>Observação: não é possível selecionar Enviar padrão para um campo de caixa de seleção.</b></p>
Validação de campo	<p>Esse campo será exibido somente se sua função de usuário incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.</p> <p>Informe uma expressão diretamente ou clique no ícone <i>fx</i> para abrir a janela do Expression Builder.</p> <p>Este campo pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.</p> <p>Para obter mais informações sobre a validação de campo, consulte <a href="#">Sobre gerenciamento de campo</a> (na página 74) e, para obter informações sobre a sintaxe que você pode usar em expressões, consulte <a href="#">Expression Builder</a> (na página 655).</p>
Mensagem de erro de validação de campo	<p>Esse campo será exibido somente se sua função de usuário incluir o privilégio Gerenciamento de campo avançado.</p> <p>Informe uma mensagem de erro personalizada para ser exibida além da mensagem padrão se a validação do campo falhar. A mensagem</p>



Campo	Comentários
	<p>pode conter apenas letras, números, espaços, vírgulas, pontos e traços.</p> <p>Os itens a seguir descrevem como as mensagens de erro são exibidas, dependendo da mensagem de erro personalizada que você especificar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se a validação de campo estiver definida e nenhuma mensagem personalizada for especificada: o valor informado para '[<i>Campo</i>]' não corresponde às regras de validação definidas pelo administrador da empresa. A condição de validação é '[<i>Regra</i>]' (<i>código de erro</i>).</li> <li>■ Se a validação de campo estiver definida e uma mensagem personalizada for especificada: [<i>Mensagem de erro personalizada</i>] (<i>código de erro</i>).</li> </ul>

**1** Clique em Salvar.

Os novos campos adicionados automaticamente aparecem em azul e entre parênteses nos outros idiomas ativados (independentemente da configuração da caixa de seleção Para tradução).

**2** Para informar manualmente o equivalente traduzido do novo nome ou da Mensagem de erro de validação de campo:

- a** Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
- b** Informe o equivalente traduzido no campo Nome de exibição ou Mensagem de erro de validação de campo apropriado e clique em Salvar.
- c** Clique no link para retornar à página Campos que você acabou de atualizar e selecione o idioma novamente, se necessário.

O nome traduzido aparece em preto na coluna Nome de exibição.

**OBSERVAÇÃO:** para campos personalizados a serem exibidos no Oracle CRM On Demand Answers quando o idioma de usuário do Oracle CRM On Demand diferir do idioma em que o campo personalizado foi criado, o campo personalizado deverá ser traduzido para o idioma aplicável. Por exemplo, se um campo personalizado for criado em inglês, o usuário do idioma alemão verá esse campo no Oracle CRM On Demand Answers somente se o campo for traduzido para o alemão.

A seleção de Para tradução substitui Nome de exibição e Mensagem de erro de validação de campo em todos os outros idiomas.

**3** Se você tiver criado uma lista de opções ou uma lista de opções com várias seleções:

- a** Clique no link Editar lista de opções do campo personalizado.
- b** Na caixa Valores da lista de opções, informe cada valor em uma linha separada.
- c** Salve o registro.

**OBSERVAÇÃO:** agora, você deve expor os campos personalizados recém-criados, de forma que apareçam nos forms (Edição, Detalhes e Criação). Por padrão, eles *não* são exibidos. Para expor o campo personalizado, crie novas apresentações de página, conforme necessário, e verifique se essas apresentações são atribuídas a cada função que precisa exibir o campo.

## Administrando a configuração de cópia ativada

A maioria dos tipos de registro no Oracle CRM On Demand tem uma função de cópia; ou seja, os usuários podem copiar o registro atual que estão usando.

**OBSERVAÇÃO:** ao usar o botão Copiar registro, somente o registro base é copiado, mas não os registros filhos do item relacionado.

As seguintes restrições são aplicadas durante o uso da função de cópia:

- Links da Web, campos do sistema, campos de endereço e campos calculados e de referência não podem ser copiados. A caixa de seleção Cópia ativada não está disponível para esses itens.
- Os campos somente leitura não podem ser copiados. Eles são campos que foram definidos como somente leitura na configuração de campos ou na apresentação de campos.
- Os campos que estão indisponíveis em uma apresentação de formulário do usuário não podem ser copiados.

Este tópico descreve como especificar os campos que você pode copiar, usando o botão Copiar nas páginas de detalhes do registro no Oracle CRM On Demand.

### *Para especificar os campos que podem ser copiados usando o botão Copiar*

- 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 do tipo de registro, clique no tipo de registro para o qual você deseja ativar a função de cópia.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique no link de configuração do campo do tipo de registro. Uma lista de campos do tipo de registro especificado é exibida.
- 5 Localize o campo que você deseja editar e clique no link Editar.

**OBSERVAÇÃO:** se quiser copiar associações, escolha a lista de seleção da associação e não o ID da associação. Todos os campos relacionados a esta associação serão automaticamente copiados quando a lista de seleção da associação for definida como Cópia ativada.
- 6 Marque a caixa de seleção Cópia ativada.
- 7 Clique em Salvar.

Estas alterações entrarão em vigor na próxima vez que você se conectar ao Oracle CRM On Demand.

## Configurando etiquetas de integração de campo personalizado

As etiquetas de integração para campos personalizados são identificadores simbólicos independentes de idioma que foram atribuídos a cada campo personalizado. Essas etiquetas são usadas por Serviços Web (usados ao gerar arquivos WSDL) e parâmetros do campo personalizado Link da Web. Essas etiquetas permitem que um administrador defina um nome de integração significativo para cada campo personalizado. Esse nome é usado por componentes de integração, de forma que os nomes de rótulo possam ser alterados sem afetar as integrações existentes. As etiquetas de integração não são visíveis para usuários finais.

O Expression Builder usa etiquetas de integração. Dessa forma, elas também são usadas ao criar regras de workflow e campos. Para obter mais informações sobre regras de workflow, consulte [Criando regras de workflow](#) (na página 323). Para obter mais informações sobre como criar e editar campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 86).

**CUIDADO:** não altere as etiquetas de integração depois de configurá-las. Se fizer isso, você correrá o risco de perder todas as tecnologias que fazem referência às etiquetas de integração.

### Para definir a etiqueta de integração de um campo personalizado

- 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 em *tipo de registro* - Configuração de campos.
- 5 Na página *tipo de registro* - Campos, clique em Renomear campos.
- 6 Na página Renomear campos, clique no botão Avançado.
- 7 Atualize a Etiqueta de integração.

**DICA:** para a Etiqueta de integração, use um nome curto descritivo que identifique facilmente esse campo personalizado. Os Serviços Web, os links da Web e outras tecnologias de integração (arquivos WSDL para Serviços Web e Parâmetros de URL para links da Web) também fazem referência a essa etiqueta.

## Configurando links da Web

*Link da Web* é um campo personalizado que permite colocar um hyperlink para um site externo ou aplicativo baseado na Web em um registro no Oracle CRM On Demand. O campo personalizado do link da Web pode ser usado para fornecer aos usuários uma maneira prática de navegar até outra página da Web, inclusive outra página no Oracle CRM On Demand. Você pode criar campos personalizados de link da Web para qualquer tipo de registro. Por exemplo, você pode definir um campo de link da Web para o tipo de registro de conta que atualiza os detalhes da conta com valores de outro aplicativo. Assim como outros campos personalizados, você deve adicionar campos de link da Web às apresentações de página de registro para que eles fiquem visíveis para os usuários.

Você pode configurar um link da Web simplesmente para que abra outro site. Também é possível configurar o link da Web para transmitir informações específicas do registro do Oracle CRM On Demand como um parâmetro na URL. Por exemplo, você pode criar um campo de link da Web para transmitir informações de

endereço do registro de uma conta para um site que fornece mapas de endereços específicos. Assim, quando o usuário clicar no link da Web no registro da conta, será aberto um mapa para o local de sua conta.

É possível configurar o link da Web para aparecer somente em determinadas circunstâncias. Por exemplo, você pode especificar as condições que devem ser satisfeitas para que o link da Web seja exibido, e pode configurar o link para aparecer somente nas páginas de detalhes a fim de impedir que os usuários cliquem no link nas páginas de edição.

**OBSERVAÇÃO:** o conteúdo dos campos de link da Web não pode ser transmitido para os novos registros quando um lead é convertido.

**Antes de começar.** Para configurar campos de link da Web, você deve se familiarizar com a sintaxe da URL alvo.

### **Para configurar o link da Web**

- 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** Se o campo do link da Web ainda não existir, crie um campo de link da Web personalizado, conforme descrito em [Criando e editando campos](#) (na página 86).
- 6** Na página Campos, clique no link Editar link da Web para o campo personalizado.
- 7** Na página Editar link da Web, preencha as Propriedades da janela:
  - a** Em Texto de exibição, insira o rótulo (nome de exibição) do hyperlink, que será visto pelo usuário na apresentação.  
Exemplo: Clique aqui para obter a barra de cotação de ações (sublinhado).  
Você também pode incluir parâmetros baseados em contexto no campo Texto de exibição. Para fazer isso, coloque o cursor no campo Texto de exibição e, em seguida, selecione a lista Campos do usuário ou Campos de (tipo de registro). Um parâmetro de campo é colocado em Texto de exibição (indicado por %%%fieldname%%%), que será substituído pelo valor de campo com base no registro atual.  
**OBSERVAÇÃO:** Se o texto de exibição for muito longo para caber na apresentação, ele será concatenado. Além disso, as informações das variáveis serão adicionadas no tempo de execução.
  - b** Selecione como o Oracle CRM On Demand deve se comportar quando o usuário clicar no hyperlink:
    - **Abrir na janela atual.** Abre a página que foi acessada pelo hyperlink na janela atual, substituindo a sessão atual do Oracle CRM On Demand.
    - **Abrir na guia da Web person.** Abre a página que foi acessada pelo hyperlink em uma guia da Web personalizada. Selecione a guia da Web desejada na lista Guia Web personalizada de destino.

- **Abrir na nova janela.** Abre a página que foi acessada pelo hyperlink em uma nova janela, deixando a janela atual do Oracle CRM On Demand inalterada. Marque a caixa de seleção Atualizar janela principal se desejar atualizar a janela principal depois que o usuário fechar a nova janela.

- c Em opções de exibição, selecione a página de detalhes, a página de edição ou ambas, dependendo de onde deseja exibir o link da Web: somente nas páginas de detalhes, somente nas páginas de edição ou nas duas páginas.

## 8 Preencha as Propriedades do link:

- a Em Condição do link ativo, insira uma expressão para uma condição que controla se o link da Web está ativo nas páginas de detalhes e de edição. Você pode clicar no ícone fx próximo ao campo Condição do link ativo para abrir a janela do Criador de expressão na qual é possível inserir uma expressão. Para obter informações sobre a sintaxe que pode ser usada para expressões, consulte [Expression Builder](#) (na página 655).

Por exemplo, se você inserir uma expressão como [Receita] > 10.000, o link da Web será ativado somente se a condição, valor de Receita superior a 10.000, for satisfeita.

Se você não inserir uma expressão, o link da Web ficará sempre ativo. Se você inserir uma expressão e a condição não for satisfeita, o link da Web ainda será exibido, mas não será ativado.

- b Em Exibir condição do link, insira uma expressão para uma condição que controla a visibilidade do link da Web nas páginas de detalhes e de edição.

Por exemplo, se você inserir uma expressão como [Receita] > 10.000, o link da Web será exibido somente se a condição, valor de Receita superior a 10.000, for satisfeita.

Se você não inserir uma expressão, o link da Web sempre será exibido.

As informações a seguir se aplicam às expressões nos campos Exibir condição do link e Condição do link ativo.

- **Nova página.** As expressões visíveis e ativas não são avaliadas para novas páginas. Elas são definidas como VERDADEIRO por padrão. A única maneira de desativar o link é definir a expressão explicitamente como FALSO.
- **Página de edição.** As expressões visíveis e ativas são definidas como VERDADEIRO por padrão. No entanto, você pode usar o Criador de expressão para adicionar uma nova expressão.
- c Em URL, insira a URL que é invocada quando o usuário clica no hyperlink, por exemplo, [www.oracle.com](http://www.oracle.com).

**OBSERVAÇÃO:** você também pode incluir parâmetros baseados em contexto, colocando o cursor no campo URL e, em seguida, selecionando a lista Campos do usuário ou Campos de (tipo de registro). Um parâmetro de campo é colocado na URL (designada como %%%fieldname%%%), que é substituído pelo valor de campo com base no registro atual quando o usuário clica no valor.

Se você não especificar nenhuma URL, o usuário será direcionado para uma URL nula quando clicar no link.

**OBSERVAÇÃO:** Cada navegador suporta um comprimento máximo de URL. Se você especificar uma URL que ultrapasse esse comprimento, o navegador poderá apresentar um comportamento indefinido quando o usuário clicar no link da Web.

- 9** Em Campos do usuário, selecione uma opção na lista Campos do usuário para adicionar campos de parâmetro de usuário ao campo URL ou Texto de exibição na posição atual do cursor.

Por exemplo, se você escolher ID do usuário na lista, %%%User id%% será inserido na URL ou no Texto de exibição, dependendo de onde o cursor estiver posicionado. No tempo de execução, esse parâmetro é substituído pelo ID do usuário que está conectado.

- 10** Nos campos *Tipo de registro*, coloque o cursor no campo URL ou Texto de exibição onde deseja adicionar um parâmetro e, em seguida, selecione na lista o campo que deseja incluir.

Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha, %%%Row id%% será inserido na URL ou Texto de exibição, dependendo de onde o cursor estiver posicionado. No tempo de execução, esse parâmetro será substituído pelo ID da linha do registro atual.

**OBSERVAÇÃO:** Um espaço reservado para o nome de um tipo de registro é indicado pelas palavras *tipo de registro* em itálico. Por exemplo, *tipo de registro* refere-se ao tipo de registro ao qual o campo personalizado do link da Web foi adicionado. Por exemplo, se estiver editando um link da Web para um registro de contato, esse campo aparecerá como a lista Campos de contatos.

- 11** Clique em Salvar.

- 12** Adicione o campo do link da Web à apresentação da página do *tipo de registro*, conforme descrito em [Personalizando apresentações de páginas estáticas](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 102).

## Sobre como usar links da Web para criar novos cenários de integração

A adição de campos personalizados de links da Web ao Oracle CRM On Demand oferece muitas novas oportunidades de integração. Você pode criar uma integração, com base na interface do usuário, na premissa e em sistemas externos que permitem que os usuários naveguem diretamente para o conteúdo do Oracle CRM On Demand.

Alguns exemplos são:

- Criar um link para um site Web financeiro com base no símbolo do código da ação na bolsa da conta que cria um gráfico de ações para a conta.
- Criar um link para um sistema interno que usa Serviços Web e cria uma exibição composta de dados de várias soluções na premissa e hospedadas relevantes para a conta atual.

Para obter instruções passo a passo sobre como criar links da Web, consulte [Configurando links da Web](#) (na página 91).

## Renomeando campos

Para usar terminologia que seus funcionários estejam familiarizados, você pode alterar nomes de campo. Por exemplo, pode alterar o rótulo do campo Nome da conta para Nome da empresa.

**OBSERVAÇÃO:** pode levar de 30-60 minutos para os novos nomes de exibição de campo serem exibidos em relatórios e análises.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### **Para renomear um campo**

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização da aplicação, clique no link Personalização da aplicação.
- 3** Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4** Na seção Gerenciamento de campo, clique no link Configuração de campos obrigatórios.
- 5** Na página Campos do *tipo de registro*, clique em Renomear campos.
- 6** Na coluna Nome de exibição, edite o Nome para o campo.
- 7** (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa ser traduzido em outros idiomas ativados para a sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.

**OBSERVAÇÃO:** se você quiser que esse nome atualizado seja exibido em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas (ou quando você escolhe outro idioma na lista suspensa Idioma de tradução dessa página), o nome atualizado aparece em azul e entre parênteses até você inserir manualmente as versões traduzidas. Isso ajuda a controlar quais termos precisam ser traduzidos.

Se você não selecionar Para tradução, os nomes de exibição anteriores permanecem, não afetados pela alteração feita aqui.

Marcar a caixa de seleção Para tradução também faz com que a Mensagem de erro de validação de campo (na página Campo - Edição) seja marcada para tradução se a mensagem de erro existir. O campo Mensagem de erro de validação de campo está visível somente para usuários cuja função inclui o privilégio Gerenciamento de campo avançado.

- 8** Para informar manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
  - a** Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
  - b** Informe o equivalente traduzido no campo Nome de exibição adequado e clique em Salvar.
  - c** Clique no link para retornar à página Campos que você acabou de atualizar e selecione o idioma novamente, se necessário.

O nome traduzido aparece em preto na coluna Nome de exibição.

- 9** Clique em Salvar.

## **Usando campos personalizados indexados**

Para otimizar o desempenho do Oracle CRM On Demand, você pode usar campos personalizados que foram otimizados para tipos de registro específicos. Esses campos otimizados, chamados *campos personalizados*

*indexados*, são campos especiais que podem melhorar o tempo de resposta durante uma pesquisa ou ao classificar uma lista específica. Os campos personalizados indexados são pré-configurados no banco de dados do Oracle CRM On Demand. Você pode alterar os rótulos nos campos personalizados indexados, mas não pode alterar as marcas de integração.

**OBSERVAÇÃO:** você pode optar por migrar seus dados de um campo personalizado para um campo personalizado indexado para aumentar o desempenho das listas para usuários. Para migrar os dados existentes para os tipos de registro disponíveis, use a funcionalidade de exportação e importação do Oracle CRM On Demand ou os serviços Web. Para obter mais informações sobre a exportação e importação de dados, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 394). Para obter mais informações sobre serviços Web, consulte [Integração dos serviços Web](#) (na página 606).

Os campos personalizados indexados são prefixados com a palavra *Indexado*, por padrão. Os seguintes tipos de registro não suportam campos personalizados indexados:

- Avaliação
- Livro
- Usuário

A tabela a seguir lista os tipos de registro com suporte a campos personalizados indexados:

Tipos de registro que suportam campos personalizados	
Atividade	Produto
Família	Programa de parceiro
Solicitação de fundos	Fundo
Usuário	Histórico de serviços do veículo
Veículo - Contato	Histórico de vendas de veículos
Veículo	Objetos de personalização 1-3
Campanha - Destinatário	Veículo
Concessionária	Categoria do produto
Ativo	Observação
Usuário do compromisso	Contato do compromisso
Usuário da tarefa	Tarefa - Contato
Compromisso, Tarefa e Chamada	Solução
Solicitação de serviço	Lead
Campanha	Formação médica - Evento
Função de contato oportunidade	Receita do produto da oportunidade
Oportunidade	Produto
Objetos de personalização 1-3	Equipe de contato



Tipos de registro que suportam campos personalizados	
Contato	Campanha
Itens promocionais de chamada entregues	Produto de chamada detalhado
Equipe da conta	Conta
Melhores horários para contato	

Cada tipo de registro na tabela tem os seguintes campos personalizados indexados:

- Caixa de seleção indexada
- Moeda anexada
- Data de indexação
- Número anexado
- Lista de opções indexada 1
- Lista de opções indexada 2
- Lista de opções indexada 3
- Lista de opções indexada 4
- Lista de opções indexada 5
- Lista de opções indexada 6
- Texto longo indexado
- Texto curto indexado 1
- Texto curto indexado 2

Todos os outros tipos de registro no Oracle CRM On Demand têm os seguintes campos personalizados indexados:

- Número anexado
- Data de indexação
- Caixa de seleção indexada
- Moeda anexada
- Lista de opções indexada 1
- Lista de opções indexada 2
- Lista de opções indexada 3
- Lista de opções indexada 4
- Lista de opções indexada 5

**Exceções:** para todos os Objetos personalizados, alguns campos usam convenções de nomenclatura diferentes para aqueles listados nas tabelas anteriores:

- Lista de opções de índice 6 = Tipo
- Texto curto de índice 1 = Pesquisa rápida 1
- Texto curto de índice 2 = Pesquisa rápida 2
- Texto longo de índice = Nome

### ***Para usar campos personalizados indexados***

- 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 Campo do *tipo de registro*, clique em Renomear campos e renomeie os campos personalizados indexados conforme apropriado para a sua empresa, consulte [Renomeando campos](#) (na página 94).

## **Revertendo configurações para padrões**

Você pode reverter todos os nomes de campo rotulados novamente para seus nomes originais. (A opção padrão não afeta campos personalizados ou valores da lista de opções adicionados; eles não são revertidos para seus valores padrão.)

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### ***Para reverter configurações para seus padrões***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização da aplicação, clique no link Personalização da aplicação.
- 3** Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4** Na seção Gerenciamento de campo, clique no link Configuração de campos obrigatórios.
- 5** Na página Campos do *tipo de registro*, clique no botão Renomear campos.
- 6** Clique no botão Padrão.

## Alterando valores da lista de opções

Alguns campos fornecem aos usuários uma lista suspensa com valores que eles podem escolher. Essa lista de valores é chamada *lista de opções*. Por exemplo, os valores na lista de opções do campo Área para solicitações de serviço podem ser Produto, Instalação, Manutenção e Treinamento.

Você pode adicionar, editar e reordenar valores nas listas de opções para campos. As listas de opções devem conter pelo menos um valor, mas o número máximo de valores (ativados ou desativados) em uma lista de opções é 1000.

O sistema não permite alterar os valores da lista de opções usados para métrica de previsão e relatório. No entanto, ele permite que você altere outros valores da lista de opções usados como a base para as listas padrão que são exibidas em outras áreas da aplicação. Nessas listas padrão, a aplicação ainda inclui os registros que atendem aos critérios, independentemente dos valores da lista de opções renomeados. Para obter mais informações, consulte [Sobre campos, listas de opções e métrica](#) (na página 152).

Depois que você criar uma nova lista de opções, um valor inicial chamado <Sem valores> ficará automaticamente disponível na lista de opções. Esse valor é usado para informar aos usuários que ainda não existem valores na lista de opções, no caso em que o campo seja adicionado a uma apresentação da página antes de os valores reais serem adicionados à lista. A opção padrão <Sem valores> desaparece da lista de opções assim que um valor personalizado é adicionado a ela.

**CUIDADO:** não use o valor padrão <Sem valores> como parte de uma nova lista de opções ou lista de opções em cascata. O uso do valor dessa maneira pode gerar erros no Oracle CRM On Demand. Se desejar continuar a ter uma opção <Sem valores> disponível em uma lista de opções, você deverá adicioná-la como um valor personalizado.

Como boa prática, não renomeie nem reutilize os valores existentes da lista de opções. Em vez disso, desative o valor antigo da lista de opções, crie um novo valor e realize uma importação ou uma atualização em massa (alternativamente, execute os Serviços Web) para alterar todos os valores do registro para novos valores da lista de opções. Se você alterar um valor em uma lista de opções, deverá verificar se esse valor é atualizado e alterado para cada registro separadamente, pois isso não é implementado automaticamente pelo Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** No Oracle CRM On Demand (o aplicativo padrão), a prioridade das tarefas é indicada por setas nas listas de tarefas. A seta para cima indica prioridade 1-Alta, nenhuma seta indica prioridade 2-Média e a seta para baixo indica prioridade 3-Baixa.

Se você alterar os valores padrão da lista de opções do campo Prioridade no registro de atividades, uma seta poderá não ser exibida no campo Prioridade nas listas de tarefas.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### Para alterar listas de opções

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Gerenciamento de campo, clique no link Configuração de campos obrigatórios.

- 5 Na página Campos do *tipo de registro*, clique no link Editar lista de opções relacionado ao campo cujos valores deseja personalizar.

**OBSERVAÇÃO:** devido à codificação especializada, não há suporte à personalização da lista de opções de Tipo de transação de amostra do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, Tipo de chamada da conta e Tipo de chamada do contato.

- 6 Na janela Editar lista de opções:

- Para alterar um valor existente, informe o novo valor no campo Valores da lista de opções ou desative o valor antigo e crie um novo valor.

**OBSERVAÇÃO:** se você quiser que esse nome atualizado seja exibido nas listas de opções em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas, esse nome atualizado aparece em azul e entre parênteses até você inserir manualmente as versões traduzidas. Isso ajuda a controlar quais termos precisam ser traduzidos. Se você não selecionar Para tradução, os outros valores da lista de opções não serão afetados pela alteração feita aqui.

- Para adicionar um novo valor, especifique as informações na linha que aparece no fim da lista.

Para adicionar outros novos valores, clique em Salvar e Novo.

Os novos valores da lista de opções adicionados automaticamente aparecem em azul e entre parênteses nos outros idiomas ativados (independentemente da configuração da caixa de seleção Para tradução).

- Para excluir um valor, marque a caixa de seleção Desativado. Para ocultar ou mostrar valores desativados, clique em Ocultar desativados e Mostrar desativados, respectivamente.

**CUIDADO:** ao desativar valores, você também oculta as versões traduzidas em outros idiomas.

- Para organizar a ordem que os valores da lista de opções são exibidos, altere os números na coluna Ordem.

**DICA:** é recomendável informar os números com intervalos entre eles, como 10, 20, 30, e assim por diante. Isso permite adicionar novos valores no meio da lista de opções mais facilmente, sem reordenar a lista inteira.

- Para organizar os valores da lista de opções em ordem alfabética, clique no botão Salvar e ordenar alfabeticamente.

- 7 Na janela Editar lista de opções, clique em Salvar e fechar.

- 8 Para informar manualmente o equivalente traduzido do novo valor da lista de opções:

- a Na página Campos, selecione o idioma na lista suspensa Idioma de tradução.
- b Clique no link Editar lista de opções adequado.
- c Informe o equivalente traduzido e clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** para ajudar a identificar o valor da lista de opções quando você estiver editando, a aplicação exibirá o ID interno e o valor padrão específico do idioma. Se você editar o valor incorreto da lista de opções, a lista ficará desatualizada nos idiomas.

## Personalizando apresentações de item relacionado

Você pode personalizar apresentações de página para melhorar a aparência do Oracle CRM On Demand. A funcionalidade de apresentação de itens relacionados permite que você personalize uma apresentação da lista relacionada da maior parte dos tipos de registro, excluindo equipes, para mostrar os campos especificados. Você pode selecionar campos das listas relacionadas e alguns campos principais. É possível selecionar os campos que você deseja exibir e especificar a ordem dos campos que atendem às suas necessidades de negócios. No entanto, você não pode selecionar o número de linhas que serão exibidos e não pode especificar os campos de classificação.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio personalizar aplicativo.

O procedimento a seguir descreve como personalizar a apresentação do item relacionado.

### *Para personalizar a apresentação do item relacionado*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link do tipo de registro que você deseja.
- 4 Na seção Gerenciamento de apresentação de página, clique no link Apresentação de informações relacionadas que você deseja para o tipo de registro selecionado.  
A página Seção de informações relacionadas é exibida.
- 5 Na seção Configuração de informações relacionadas, selecione o tipo de informações relacionadas que você deseja personalizar.  
A página Apresentação de informações relacionadas do tipo de informações relacionadas selecionado é exibida.  
**OBSERVAÇÃO:** os itens da seção Configuração de informações relacionadas variam, dependendo do tipo de registro selecionado.
- 6 Execute uma das etapas a seguir:
  - Clique em Editar para modificar a apresentação existente.
  - Clique em Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
  - Clique em Copiar para copiar uma apresentação existente.O Assistente de apresentação de informações relacionadas é exibido e o orientará pelo processo.
- 7 Na Etapa 1 Nome da apresentação, informe um nome para a apresentação e uma descrição (opcional), e clique em Avançar.
- 8 Na Etapa 2 Configuração de campos, selecione os campos da lista de Campos disponíveis e clique nas setas para cima e para baixo, próximas da lista de Campos selecionados, para organizar os campos na ordem que você deseja.

- 9 Clique em Concluir.

## Personalizando apresentações de página estáticas

A aparência correta de uma aplicação é importante para adoção pelo usuário e uma maneira de atingir a aparência correta é personalizar as apresentações de página. Como parte do processo de personalização, você pode:

- Adicionar campos personalizados aos forms Edição, Detalhes e Criação.
- Tornar campos obrigatórios nos forms Edição e Criação.
- Adicionar ou ocultar seções nas páginas Detalhes.

Você pode tornar as seções indisponíveis (ocultas) para seus funcionários ou pode torná-las disponíveis, mas ocultá-las num primeiro momento.

Existem dois métodos de personalizar apresentações de página. Você pode definir apresentações de página estáticas que definam campos específicos por função, ou apresentações de página dinâmicas que são alteradas com base no tipo de registro que está sendo criado. As apresentações de página dinâmicas também pode ser atribuídas por função.

**OBSERVAÇÃO:** você pode criar apresentações de página para e-mails, mensagens de correio de voz e chamadas no Oracle Contact On Demand. As apresentações dinâmicas não são suportadas no Oracle Contact On Demand.

Você pode criar novas apresentações para cada tipo de registro e atribuir a uma função de usuário uma apresentação de página de cada tipo de registro. Quando um usuário com essa função se conectar, verá qualquer apresentação personalizada específica a cada tipo de registro. Por exemplo, você pode criar duas apresentações de página para oportunidades: uma apresentação simplificada para representantes de serviço, mostrando apenas os campos mais importantes, e outra apresentação para representantes comerciais, com muito mais campos, e atribuir as diferentes apresentações às diferentes funções. Os usuários aos quais as funções de representante de serviço ou representante comercial não são atribuídas continuam vendo a apresentação padrão da página Oportunidade. Como outro exemplo, você pode criar duas apresentações de página para contatos, de forma que o campo Conta seja obrigatório quando representantes de serviço adicionam novos contatos, mas não quando gerentes de serviço adicionam novos contatos.

Se você não atribuir uma apresentação de página personalizada para um tipo de registro de uma função específica, a página padrão será usada para esse tipo de registro.

Ao personalizar uma apresentação de página, você pode determinar:

- Quais campos são exibidos na página  
Para que os campos personalizados sejam exibidos, você deve adicioná-los às apresentações de página. Depois disso, os usuários com as funções a que a apresentação de página personalizada é atribuída verão os campos nas páginas Edição e Detalhes e no form Criação (na Barra de ação).
- Onde os campos são exibidos na página
- Quais campos são obrigatórios
- Quais campos são somente leitura
- Quais tipos de registro vinculados são exibidos nas seções Informações relacionadas da página Detalhes.

Por exemplo, você pode desejar que contatos vinculados sejam exibidos na página Contas - Detalhes.

- Quantas seções de página são exibidas e com quais títulos.

Você pode copiar apresentações padrão, mas não pode editá-las ou excluí-las. Você pode excluir apresentação personalizadas, a menos que ela já esteja atribuída a uma função ou apresentação dinâmica.

## Considerações para campos em apresentações de página

Quando você criar suas apresentações de página, considere o seguinte:

- Alguns campos de registro são importantes para cálculos de relatório e previsões. Para forçar o uso consistente desses campos, eles são sinalizados conforme necessário. Você não pode alterar o sinalizador necessário nestes campos ao personalizar uma apresentação de página. Você também não pode removê-los de uma apresentação de página.
- A remoção de campos de uma apresentação de página pode ter implicações importantes sobre a forma de uso dos registros. Por exemplo, se você remover os campos Status e Publicar dos registros de soluções, os funcionários com essa apresentação de página não poderão aprovar soluções ou torná-las disponíveis para outros usuários.
- Os endereços são agrupados para que o campo e seus rótulos reflitam a convenção de nomenclatura de cada país. Portanto, para alguns tipos de registro, você não pode separar linhas de endereço individuais. Em vez disso, você deve selecionar o campo que inclui o grupo de linhas de endereço (uma única opção de endereço). Essa opção substitui os campos individuais que você poderá selecionar em versões anteriores, como Rua, Cidade, Código postal. Por exemplo, para leads, o campo Cobrança é exibido nas etapas Configuração de campos e Disposição do campo do assistente de Apresentação da página. O campo Cobrança inclui todos os campos Endereço de cobrança.

## Apresentações e listas de páginas

Você pode usar apresentações de página e privilégios de função para limitar os campos que os usuários podem procurar, exibir em listas e exportar. Quando um usuário cria ou refina uma lista de registros ou usa a pesquisa avançada para localizar registros, os privilégios e as apresentações de página atribuídos à função do usuário determinam quais campos o usuário pode pesquisar e exibir, da seguinte forma.

Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas estiver ativado para a função do usuário, então o usuário poderá pesquisar todos os campos disponibilizados na apresentação de pesquisa atribuídos à função do usuário para o tipo de registro. Além disso, ao criar ou refinar uma lista, o usuário pode selecionar qualquer campo para exibi-lo como uma coluna na lista de registros que é retornada pela pesquisa.

**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 do usuário, então o usuário poderá pesquisar um campo somente se ele atender a ambos os critérios a seguir:

- O campo está disponível na apresentação de pesquisa que é atribuída à função do usuário para o tipo de registro.
- O campo está disponível na apresentação da página de Detalhes que é atribuída à função do usuário para esse tipo de registro. Se apresentações de páginas dinâmicas forem definidas para a função, então o campo deverá ser exibido em pelo menos uma das apresentações de páginas dinâmicas.

Além disso, ao criar ou refinar uma lista, o usuário pode selecionar um campo para exibi-lo como uma coluna na lista de registros que é retornada pela pesquisa somente se o campo for exibido em pelo menos uma das apresentações da página de Detalhes, incluindo apresentações de páginas dinâmicas, que são atribuídas à função do usuário para o tipo de registro. Esta restrição também afeta o que o usuário pode exportar em uma lista. Se o privilégio Lista - Exportar campos exibidos estiver ativado na função do usuário, mas o privilégio Lista - Exportar todos os campos não estiver ativado, então o usuário poderá exportar somente os campos exibidos na lista. O usuário não pode exportar todos os campos dos registros na lista.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### **Para criar uma apresentação de página**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Apresentação da página, clique no link Apresentação da página obrigatório.
- 5 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 de página aparece para orientá-lo no decorrer do processo.

**OBSERVAÇÃO:** o número de etapas no Assistente de apresentação de página pode diferir, dependendo do link Apresentação da página que você clicar.

- 6 Na Etapa 1, Nome da apresentação, informe um nome para a apresentação e uma descrição (opcional).
- 7 Na Etapa 2, Configuração de campos, selecione as características do campo.

Marque a caixa de seleção Obrigatório de todos os campos que você deseja tornar obrigatórios.

Marque a caixa de seleção Somente leitura de todos os campos que você deseja tornar somente leitura.

**CUIDADO:** não remova um campo obrigatório de uma apresentação de página. Se fizer isso, nenhuma pessoa com essa apresentação conseguirá criar ou editar um registro desse tipo.
- 8 Na Etapa 3, Disposição do campo, você pode:
  - Mover campos da lista *tipo de registro* - Campos disponíveis para várias seções da área *tipo de registro* - Organizar apresentação da página.

Certifique-se de mover os campos personalizados e os campos setoriais que você deseja adicionar aos forms.



- Reorganize as informações.

**OBSERVAÇÃO:** essas alterações afetam todos os forms desse tipo de registro quando um usuário com a função adequada exibe as páginas. Alguns campos incluem um grupo de campos ou campos de várias linhas. Evite mover esses campos, pois suas próprias informações poderão sobrepor outros campos na apresentação final. Por este motivo, a aplicação não permite que você mova campos de texto de várias linhas, como Descrição.

A aplicação usa um modelo de endereço que fornece os campos específicos para cada país. Para obter mais informações, consulte [Sobre mapeamento de países e endereço](#) (consulte "Sobre países e mapeamento de endereços" na página 398).

## 9 Na Etapa 4, Informações relacionadas, você pode:

- Adicionar ou remover seções que aparecem nas páginas Detalhes. As seções são as áreas em que os usuários podem vincular registros ao registro atual.

Por exemplo, se você não desejar que os funcionários possam vincular produtos a oportunidades, verifique se a seção Produtos não aparece na caixa Informações disponíveis ou Informações exibidas.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários podem alterar essas configurações padrão por meio do link Editar apresentação na página de detalhes da sua aplicação. Depois que os usuários tiverem editado suas apresentações pessoais, não verão as novas alterações nas informações relacionadas feitas pelo administrador da empresa enquanto não editarem a apresentação em outra ocasião.

- Altere a ordem das seções nas páginas Detalhes.

**OBSERVAÇÃO:** essas alterações afetam a página Detalhes desse tipo de registro quando um usuário com uma função personalizada adequada exibe as páginas.

## 10 Na Etapa 5, Apresentação de informações relacionadas, selecione a apresentação de informações relacionadas adequada para cada uma das seções de informações relacionadas da página.

**OBSERVAÇÃO:** a apresentação padrão de cada seção de informações relacionadas é aquela padrão. Se você já tiver criado apresentações de informações relacionadas personalizadas, poderá selecioná-las na lista. Para obter mais informações sobre a criação de apresentações de informações relacionadas, consulte [Personalizando apresentações de itens relacionados](#) (consulte "Personalizando apresentações de item relacionado" na página 101).

## 11 Clique em Concluir.

## 12 Atribua a apresentação de página desse tipo de registro às funções de usuário conforme necessário. Consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

## Renomeando títulos de seção de campo

Nas páginas Edição e Detalhes do registro, os campos são agrupados em seções. Para usar terminologia que os usuários já estejam familiarizados, você pode renomear os títulos acima dos grupos de campos nas páginas Edição e Detalhes. Em Contas - Página inicial, por exemplo, você pode alterar Informações-chave sobre a conta para Perfil da empresa.

Você não pode renomear seções nas apresentações padrão. Crie uma nova e renomeie as seções na apresentação personalizada.

As seções sem campos não são exibidas na página Detalhes.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### **Para renomear uma seção**

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização da aplicação, clique no link Personalização da aplicação.
- 3** Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4** Na seção Apresentação da página, clique no link Apresentação da página obrigatório.
- 5** Na página *tipo de registro* - Apresentação da página, clique em Editar seções.
- 6** Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma principal para a sua empresa.
- 7** No Nome de exibição, digite o nome que deseja usar.
- 8** (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa ser traduzido em outros idiomas ativados para a sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.

**OBSERVAÇÃO:** se você quiser que esse nome atualizado seja exibido em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas (ou quando você escolhe outro idioma na lista suspensa Idioma de tradução dessa página), o nome atualizado aparece em azul e entre parênteses até você inserir manualmente as versões traduzidas. Isso ajuda a controlar quais termos precisam ser traduzidos.

Se você não selecionar Para tradução, os nomes de exibição anteriores permanecem, não afetados pela alteração feita aqui.

- 9** Para informar manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
  - a** Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
  - b** Informe o equivalente traduzido no campo Nome de exibição adequado e clique em Salvar.
  - c** Clique no link para retornar à página Campos que você acabou de atualizar e selecione o idioma novamente, se necessário.

O nome traduzido aparece em preto na coluna Nome de exibição.

## **Criando applets Web**

Você pode incorporar conteúdo externo da Web criando um applet da Web personalizado que aparece na página inicial ou na página de detalhes de um tipo de registro.

Ao criar um applet da Web, você deve adicioná-lo à apresentação da página inicial ou da página de detalhes. Para que o usuário veja a apresentação dessa página, é necessário atribuir uma função de usuário apropriada.

**Antes de começar.** Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Gerenciar applets da Web personalizados.

### **Para criar um novo applet da Web**

- 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 do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Gerenciamento de apresentação de página, clique no link Applet da Web do tipo de registro necessário.
- 5 Na lista Applet do *tipo de registro*, clique em Novo.
- 6 Na página Applet da Web, preencha os seguintes campos.

Campo	Comentários
Nome	Informe um nome. O valor no campo do nome aparece na barra de título da seção Informações relacionadas.
Local	Selecione Página inicial ou Página de detalhes, dependendo de onde deseja exibir o conteúdo externo.

Em seguida, preencha os campos de acordo com o tipo de applet desejado, conforme descrito em [Criando applets da Web personalizados](#) (na página 128).

### **Para tornar o applet da Web visível**

- 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 do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Apresentação da página, clique no link Apresentação da página obrigatório.
- 5 Na lista Apresentação da página, faça o seguinte:
  - Clique em Editar para modificar a apresentação existente.
  - Clique em Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
  - Clique em Copiar para copiar uma apresentação existente.

O Assistente de apresentação de página é exibido e orienta você em todo o processo.

**OBSERVAÇÃO:** o número de etapas no Assistente de apresentação de página pode variar dependendo do link Apresentação da página que foi clicado. Na Etapa 1 - Nome da apresentação, verifique se a apresentação tem um nome e, se necessário, uma descrição.

### 6 Na Etapa 4 - Informações relacionadas:

- a** Mova o novo applet da Web personalizado da lista Informações disponíveis para a lista Informações exibidas.
- b** Clique nas setas para cima e para baixo para posicionar o novo applet da Web personalizado conforme necessário.
- c** Clique em Concluir para criar a nova apresentação.

### 7 Para adicionar a apresentação da página a funções de usuário conforme necessário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

#### Tópico relacionado

O tópico a seguir fornece um exemplo de criação de um applet Web que exibe um feed RSS do Twitter:

- [Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS](#) (na página 135)

## Definindo listas de opções em cascata

As listas de opções em cascata limitam os valores de uma lista de opções, a lista de opções *relacionada*, com base no valor selecionado em outra lista de opções, a lista de opções *principal*. Por exemplo, uma lista de opções principal pode apresentar uma lista de categorias de solicitação de serviço e aproveitar o valor de uma lista de opções relacionada chamada Subcategorias. Quando o usuário selecionar, por exemplo, o valor Instalação para Categoria, a lista de opções Subcategorias será limitada de modo dinâmico para mostrar somente os valores da lista de opções que estão associados à categoria Instalação.

Você pode vincular listas de opções com várias seleções, incluindo campos predefinidos e personalizados da lista de opções, como listas de opções em cascata. Também é possível aninhar listas de opções em cascata para que uma lista de opções relacionada de uma definição de listas de opções em cascata possa ser uma lista de opções principal em outra definição de listas de opções em cascata.

**Antes de começar.** Antes de você criar uma definição de listas de opções em cascata, as listas de opções principal e relacionada devem existir. Para obter informações sobre como criar listas de opções, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 86). Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicativo.

#### Para criar uma definição de listas de opções em cascata

- 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 do tipo de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Listas de opções em cascata, clique no link Listas de opções em cascata desejado.  
Os tipos de registro listados incluem o tipo de registro pai e os tipos de registro relacionados que têm valores da lista de opções. Por exemplo, para oportunidades, existem links para Parceiro da oportunidade e Concorrente da oportunidade.
- 5 Na página Listas de opções em cascata, faça o seguinte:
  - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma definição de listas de opções em cascata existente.
  - Clique no botão Novo para criar uma nova definição de listas de opções em cascata.
 O Assistente de listas de opções em cascata orienta você no decorrer do processo.
- 6 Na Etapa 1 - Selecionar listas de opções, selecione uma lista de opções principal e uma lista de opções relacionada.
- 7 Na Etapa 2 - Selecionar valores, você pode:
  - Visualizar as associações existentes entre um valor da lista de opções principal e os valores da lista de opções relacionada. Quando você seleciona um valor na lista Valores disponíveis da lista de opções principal, os valores disponíveis da lista de opções relacionada são mostrados na lista Valores disponíveis da lista de opções relacionada, e os valores que serão exibidos são mostrados na lista Valores exibidos da lista de opções relacionada. Se nenhum valor for especificado na lista Valores exibidos da lista de opções relacionada, todos os valores da lista de opções relacionada serão exibidos quando o valor correspondente na lista de opções principal for selecionado.
  - Criar uma nova associação. Mova o valor desejado de Valores disponíveis da lista de opções relacionada para Valores exibidos da lista de opções relacionada.
  - Remover uma associação existente. Mova o valor de Valores exibidos da lista de opções relacionada para Valores disponíveis da lista de opções relacionada.
- 8 Na Etapa 3 - Confirmar, você pode confirmar os valores selecionados na lista de opções relacionada para cada valor da lista de opções principal e, em seguida, clicar em Concluir para terminar a definição da relação em cascata entre as listas de opções principal e relacionada.  
Ao clicar em Concluir no assistente, você voltará à lista de opções em cascata para o tipo de registro atual.  
Depois de clicar em Concluir e adicionar a definição de listas de opções em cascata a uma apresentação de página, ela será ativada automaticamente para todas as funções que incluem essa apresentação.

## Gerenciando layouts de pesquisa

Para a maioria dos tipos de registro, é possível especificar os campos, tanto padrão quanto personalizados, que os usuários podem usar ao procurar registros. Além disso, você pode especificar os campos exibidos na página de resultados de pesquisa. Para saber como especificar os campos em uma apresentação de pesquisa e como atribuir uma apresentação de pesquisa para cada tipo de registro a funções de usuários conforme necessário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

Você pode copiar uma apresentação de pesquisa existente e modificá-la, segundo seus próprios critérios, ou pode editar apresentações de pesquisa existentes. A apresentação de pesquisa padrão é somente leitura. Você pode copiá-la, mas não excluí-la nem editá-la. Para especificar os campos que são usados nas pesquisas e os campos que são exibidos nos resultados da pesquisa, use o Assistente de apresentação de pesquisa.

**CUIDADO:** ao criar ou editar uma apresentação de pesquisa para o tipo de registro Usuário, não adicione os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) à mesma apresentação de pesquisa ao mesmo tempo. Se ambos esses campos forem disponibilizados em uma apresentação de pesquisa, então as pesquisas que usam essa apresentação de pesquisa falharão. Para obter mais informações sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido), consulte [Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico \(Apelido\)](#) nos registros do usuário (na página 174).

### Gerenciando o comportamento das janelas de pesquisa

Você também pode usar o Assistente de apresentação de pesquisa para gerenciar o comportamento das janelas de Pesquisa, que são usadas com a funcionalidade de associações inteligentes do Oracle CRM On Demand. As associações inteligentes facilitam a associação de tipos de registro diferentes por parte dos usuários, como conta, contato, oportunidade, atividade, entre outros.

Com associações inteligentes, os usuários podem digitar o nome do registro associado, e o Oracle CRM On Demand tentará resolver a associação automaticamente. Ao criar uma tarefa, os usuários podem digitar o nome de uma conta no campo Conta. Quando o usuário salva o registro, o Oracle CRM On Demand, então, procura contas correspondentes automaticamente. Se uma única correspondência for encontrada, então a conta apropriada será usada. Se nenhuma ou várias correspondências potenciais forem encontradas, então os usuários verão uma janela de pesquisa onde poderão realizar pesquisas adicionais ou escolher a conta apropriada. Em vez de usar esse recurso de resolução automática, o usuário também pode clicar no ícone Pesquisa para exibir a janela de pesquisa diretamente. Para obter mais informações sobre associações inteligentes, consulte [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#).

As duas opções a seguir estão disponíveis para configurar o comportamento da janela de pesquisa para cada tipo de registro. Todas essas opções são selecionadas na apresentação de pesquisa padrão:

- **Configurar janela de Pesquisa com campos padrão.** Se esta opção for selecionada, então os campos da apresentação de pesquisa padrão serão usados.
- **Mostrar resultados da pesquisa quando a janela de Pesquisa for aberta.** Se essa opção for selecionada, então a lista de registros disponíveis será exibida na janela de pesquisa quando ela for aberta. Se a opção for desmarcada, nenhum registro será exibido quando a janela de pesquisa for aberta.

**OBSERVAÇÃO:** se a visibilidade do gerente estiver ativada para a empresa, a lista de registros em algumas janelas de Pesquisa poderá demorar para ser preenchida e, em alguns casos, pode expirar. Para impedir que o tempo limite seja atingido, desmarque a caixa de seleção **Mostrar resultados da pesquisa quando a janela de Pesquisa for aberta** do tipo de registro associado à janela de Pesquisa. Assim, a janela de Pesquisa não exibe nenhum registro e os usuários podem especificar critérios de pesquisa para encontrar os registros desejados.

- **Solução automática ativada.** Se essa opção for selecionada, associações inteligentes serão solucionadas automaticamente. Se ela for desmarcada, as associações inteligentes não serão solucionadas automaticamente, e o usuário deverá clicar no ícone Pesquisar e usar a janela de pesquisa.
- **Mostrar lista por contexto como padrão da janela de pesquisa.** Se esta opção for desmarcada e o tipo de registro tiver uma ou mais listas sensíveis ao contexto, então todas essas listas aparecerão antes das outras listas no campo de Lista *tipo de registro* no canto superior esquerdo da janela de Pesquisa. Listas sensíveis ao contexto têm mais probabilidade de conter os registros necessários aos usuários. Para

obter exemplos e mais informações sobre listas sensíveis ao contexto, consulte Procurando registros nas janelas de Pesquisa.

**Antes de começar.** Para gerenciar apresentações de pesquisa, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicativo.

O procedimento a seguir descreve como criar ou modificar uma apresentação de pesquisa.

### ***Para criar ou modificar uma apresentação de pesquisa***

- 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 do tipo de registro, clique no tipo de registro para o qual deseja criar ou modificar uma apresentação de pesquisa.
- 4** Na página Personalização do aplicativo do *tipo de registro*, clique no link Apresentação de pesquisa do *tipo de registro*.
- 5** Na lista Apresentação de pesquisa, faça o seguinte:
  - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação existente.
  - Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
  - Clique em Remover para excluir uma apresentação existente que não esteja atribuída a uma função no momento.

O Assistente de apresentação de pesquisa orienta você no decorrer do processo.

- 6** Na Etapa 1 - Definir nome da apresentação, informe ou modifique o nome e, opcionalmente, uma descrição da apresentação.
- 7** Clique em Avançar.

Na Etapa 2 - Especificar campos de pesquisa, existem três listas:

- **Campos de pesquisa não disponíveis.** Esta lista exibe todos os campos que não estão disponíveis para pesquisa. Esta lista está vazia por padrão.
- **Campos de pesquisa de destino.** Esta lista exibe todos os campos que estão disponíveis para pesquisa direcionada e que serão exibidos no applet Pesquisa direcionada do tipo de registro na barra de ação. O applet Pesquisa direcionada pode exibir no máximo sete campos. Portanto, se você adicionar mais de sete campos à lista, ocorrerá o seguinte:
  - Uma mensagem de erro é exibida.
  - Os campos selecionados estão disponíveis como campos padrão preenchidos no formulário de critérios Pesquisa avançada.
  - Os campos selecionados aparecem como campos padrão preenchidos nos critérios de filtro ao criar ou refinar listas.
  - Os campos selecionados aparecem como o conjunto de campos que você pode pesquisar na janela de Pesquisa.

Você não precisa especificar nenhum campo na lista Campos da pesquisa direcionada. Se nenhum campo for especificado, então o tipo de registro não aparecerá no applet Pesquisa direcionada. A eliminação dos tipos de registro desnecessários da Pesquisa direcionada pode ajudá-lo a encontrar o tipo de registro desejado mais rápido.

- **Campos adicionais de pesquisa.** Esta lista exibe os campos que não estarão disponíveis para pesquisa direcionada, mas que estarão disponíveis em outras pesquisas, como pesquisas avançadas.

Os campos indexados são exibidos em verde. Os campos indexados que não diferenciam maiúsculas e minúsculas são exibidos em azul.

**OBSERVAÇÃO:** para obter o desempenho ideal, use campos indexados ao definir seus campos de pesquisa. Se a lista Campos da pesquisa direcionada ou Campos da pesquisa adicional contiverem campos que não estão otimizados, então aparecerá uma mensagem de advertência.

Para organizar os campos em uma lista, clique na seta para cima e na seta para baixo. Você pode mover campos entre as listas clicando na seta para a direita e seta para a esquerda ou na seta para cima e seta para baixo. A ordem dos campos nas listas é usada no applet Pesquisa direcionada na barra de ação e nos formulários dos critérios de pesquisa.

- 8 Na Etapa 2, mova os campos para a lista Campos de pesquisa não disponíveis e organize os campos nas listas Campos da pesquisa direcionada e Campos da pesquisa adicional, conforme necessário.

**CUIDADO:** é recomendável adicionar campos às listas aos poucos, porque o número de colunas nas listas pode afetar o desempenho. O desempenho varia significativamente por tipo de registro e por tipo de campo. Cada campo adicional pode aumentar o tempo de carregamento da lista.

- 9 Clique em Avançar.

Na Etapa 3, Definir apresentação dos resultados de pesquisa, existem três listas:

- **Campos dos resultados da pesquisa não disponíveis.** Esta lista exibe todos os campos que não serão exibidos nos resultados da pesquisa.
- **Campos dos resultados da pesquisa da janela de Pesquisa.** Esta lista exibe os campos que serão exibidos nos resultados da pesquisa da janela de Pesquisa. Esta lista tem um limite de nove campos.
- **Campos adicionais de resultados de pesquisa.** Esta lista exibe os campos extras, além daqueles da lista Campos dos resultados da pesquisa da janela de Pesquisa, que serão exibidos nos resultados de pesquisas que não sejam nas janelas de Pesquisa.

O número total de campos permitidos nos campos de resultados de pesquisa da janela de Pesquisa e na lista Campos adicionais de resultados de pesquisa é 20, ou seja, a página de resultados de pesquisa pode exibir no máximo 20 colunas. Para obter mais informações sobre a procura de registros, consulte Localizando registros.

- 10 Na Etapa 3, Definir apresentação dos resultados da pesquisa, mova os campos para as listas Campos dos resultados da pesquisa da janela de Pesquisa e Campos dos resultados da pesquisa adicional, e reorganize-os, conforme necessário.
- 11 Marque ou desmarque as caixas de seleção a seguir, conforme necessário, para configurar o comportamento de janelas de Pesquisa:
  - Configurar janela de Pesquisa com campos padrão
  - Mostrar resultados da pesquisa quando a janela de Pesquisa for aberta



- Solução automática ativada
- Mostrar lista por contexto como padrão da janela de pesquisa

**12** Clique em Concluir.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Personalizando apresentações de itens relacionados](#) (consulte "[Personalizando apresentações de item relacionado](#)" na página 101)
- [Personalizando apresentações de páginas estáticas](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 102)
- [Criando apresentações de página inicial de registro](#) (na página 116)

## Gerenciando o acesso e a ordem da lista

Para cada tipo de registro, é possível especificar as listas que estão disponíveis para cada função, e a ordem em que as listas são exibidas na página inicial do tipo de registro.

Você pode criar uma nova apresentação somente para as funções que ainda não foram personalizadas. Você também pode editar ou excluir apresentações existentes. Não é possível gerenciar o acesso e a ordem das listas privadas do usuário.

### Antes de começar:

Como você deve selecionar uma função à qual essa personalização se aplique, configure todas as funções antes de iniciar este procedimento. Para realizar o procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo, Gerenciar listas públicas e Gerenciamento de funções.

### Para criar ou modificar o acesso à lista

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3** Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4** Na seção Acesso e ordem da lista, clique no link Acesso e ordem da lista do *tipo de registro*.
- 5** Na página Apresentação de ordem de lista, faça o seguinte:
  - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação existente.
  - Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
- 6** Se estiver criando uma nova apresentação, selecione uma função na lista suspensa Nome da função.

Somente as funções que ainda não têm uma apresentação associada estão disponíveis na lista suspensa.

- 7 Mova as listas entre as listas Todas as listas, Listas disponíveis para esta função, Mostrar na lista abreviada conforme necessário.
  - A opção Todas as listas contém todas as listas do tipo de registro, além das listas privadas.
  - A opção Listas disponíveis para esta função contém todas as listas disponíveis para a função selecionada.
  - A opção Mostrar na lista abreviada contém as listas exibidas na seção Lista da página inicial do tipo de registro e o menu suspenso na exibição do tipo de registro.
- 8 Reorganize a ordem das listas conforme necessário usando as setas direcionais para cima e para baixo.
- 9 Clique em Salvar.

## Criando relatórios personalizados da página inicial

Você pode adicionar vários relatórios, tanto predefinidos quanto personalizados, à página inicial dos tipos de registro. Com esse recurso, você pode fornecer as informações mais relevantes para usuários diferentes. Por exemplo, você pode configurar a página inicial Solicitação de serviço de um representante do serviço de atendimento ao cliente mostrar um relatório de solicitação de serviço de atendimento ao cliente.

Para alguns tipos de registro, os relatórios padrão são mostrados, por padrão, na página inicial do tipo de registro. Você pode substituir os relatórios padrão por relatórios diferentes ou pode adicionar outros relatórios. Você também pode especificar relatórios de página inicial para tipos de registro quando nenhum relatório for mostrado na página inicial do tipo de registro por padrão.

Para disponibilizar um relatório predefinido ou personalizado na página inicial de um tipo de registro, primeiro crie um registro Relatório personalizado da página inicial para o relatório. Quando você cria ou edita as apresentações de página inicial para um tipo de registro, todos os registros Relatório personalizado da página inicial criados para o tipo de registro são listados em Seções disponíveis no Assistente de apresentação da página inicial. Em seguida, você pode disponibilizar um relatório em uma apresentação da página inicial do seguinte modo:

- Você pode adicionar o relatório a uma apresentação da página inicial para que qualquer usuário cuja função tenha essa apresentação veja automaticamente o relatório na página inicial do seu tipo de registro.
- Você pode deixar o relatório como uma seção disponível na apresentação da página inicial de um tipo de registro para que qualquer usuário cuja função tenha essa apresentação e o privilégio Personalizar páginas iniciais possa adicionar o relatório à página inicial de seu tipo de registro.
- Se desejar que os usuários com uma determinada função não adicionem o relatório à página inicial do tipo de registro deles, você poderá remover o relatório da lista Seções disponíveis no Assistente de apresentação da página inicial.

Para obter informações sobre a personalização de páginas iniciais, consulte [Criando apresentações de página inicial de registro](#) (na página 116).

Se sua função tiver os privilégios apropriados, você poderá criar relatórios personalizados e adicioná-los a apresentações de página inicial personalizadas para todos os tipos de registro. A tabela a seguir mostra os privilégios necessários para as diversas tarefas envolvidas na disponibilização de um relatório personalizado em uma página inicial.

Tarefa	Privilegio necessário	Observações
--------	-----------------------	-------------

Tarefa	Privilégio necessário	Observações
(Opcional) Criar um relatório personalizado e publicá-lo em uma pasta da empresa inteira	Gerenciar relatórios personalizados	Para obter mais informações, consulte Conceitos básicos de respostas (relatórios personalizados).
Criar um relatório personalizado da página inicial	Personalizar aplicativo Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial	As instruções para essa tarefa são fornecidas neste tópico.
Adicionar uma seção Relatório personalizado a uma apresentação da página inicial	Personalizar aplicativo Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial	Para obter mais informações, consulte <a href="#">Criando apresentações de página inicial de registro</a> (na página 116).
Adicionar uma apresentação da página inicial a uma função do usuário	Gerenciar usuários e acesso	Para obter mais informações, consulte <a href="#">Adicionando funções</a> (na página 235).
(Opcional) Adicionar uma seção Relatório personalizado a uma página inicial ou removê-la (usuário final)	Personalizar páginas iniciais	Para obter mais informações, consulte <a href="#">Alterando apresentações de página inicial</a> .

**Antes de começar.** O relatório personalizado que deseja ativar em uma página inicial deve ter sido criado e salvo antes da realização desse procedimento.

### **Para criar um relatório personalizado da página inicial**

- 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 do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Gerenciamento de apresentação de página inicial, clique no Relatório personalizado da página inicial do *tipo de registro*.
- 5 No campo Nome, insira o nome do relatório personalizado.
- 6 Nos campos Altura e Largura, selecione Simples ou Duplo.

Se desejar que o relatório abranja a página inicial inteira da esquerda para a direita, defina a largura como Duplo. Se você definir a altura como Duplo, o relatório terá o dobro da altura das outras seções da página inicial.

**OBSERVAÇÃO:** os relatórios que têm o valor do atributo HTML RowSpan superior a 2 às vezes se expandem além do tamanho especificado.

- 7** Se necessário, marque a caixa de seleção Executar relatório imediatamente.

Se você marcar essa caixa de seleção, o relatório será executado automaticamente e os usuários não precisarão clicar em um link para atualizar o relatório.

- 8** No campo Caminho do relatório, insira o caminho do relatório.

Você pode colar o caminho do relatório na janela Abrir análise. Para copiar o caminho do relatório:

- a** Clique no botão Abrir análise na página Conceitos básicos de respostas.
- b** Selecione um relatório.
- c** Copie o valor no campo Item.

Por exemplo:

Pasta compartilhada por toda a empresa: Análise predefinida/Estágio de vendas - Analytics do histórico: Relatório de vendas do mês passado

- 9** Clique em Salvar.

## Criando apresentações de página inicial de registro

Você pode criar apresentações de página inicial personalizadas para todos os tipos de registro. Com esse recurso, é possível fornecer as informações mais relevantes para usuários diferentes, inclusive a exibição de relatórios personalizados em páginas iniciais de tipo de registro. Por exemplo, você pode configurar a página inicial Solicitação de serviço de um representante do atendimento ao cliente para mostrar a tarefa relacionada à solicitação de serviço atual do usuário e um relatório personalizado da solicitação de serviço.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar usar um relatório predefinido ou personalizado em uma apresentação de página inicial personalizada, primeiro crie um registro Relatório personalizado da página inicial para o relatório realizando o procedimento descrito em [Criando relatórios personalizados da página inicial](#) (na página 114).

Você pode copiar uma apresentação da página inicial existente e modificá-la de acordo com seus critérios. Você também pode editar apresentações existentes, menos a apresentação padrão de página inicial, que é somente leitura. É possível copiar a apresentação padrão, mas não é possível excluí-la nem editá-la.

Depois de criar uma apresentação da página inicial personalizada, você deve usar o Assistente de gestão de funções para atribuir a apresentação às funções de usuário que precisam usar essa apresentação. Os usuários cuja função inclui o privilégio Personalizar página inicial podem personalizar sua própria apresentação da página inicial para um tipo de registro. A apresentação personalizada pode exibir todas as seções disponíveis para ela que foram atribuídas à função dos usuários para esse tipo de registro.

**Antes de começar.** Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Personalizar aplicativo - Gerenciar personalização da página inicial.

### *Para criar ou modificar uma apresentação da página inicial*

- 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 do tipo de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.
- 4 Na seção Gerenciamento de apresentação de página inicial, clique no link Apresentação da página inicial do *tipo de registro*.
- 5 Na lista Apresentação da página inicial, faça o seguinte:
  - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação existente.
  - Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.

O Assistente de apresentação de página inicial aparece para orientá-lo no decorrer do processo.
- 6 Na Etapa 1 - Nome da apresentação, insira um nome para a apresentação e uma descrição, se necessário.
- 7 Na Etapa 2 - Apresentação da página inicial, especifique as seções disponíveis e exibidas do seguinte modo:
  - Mova as seções da lista Todas as seções para a lista Seções disponíveis.  
 A lista Seções disponíveis inclui as seções que podem ser adicionadas a uma página inicial. Se você não desejar que o usuário adicione uma seção a uma página inicial, deixe a seção em branco na lista Todas as seções.
  - Mova as seções da lista do Lado esquerdo para a lista do Lado direito e reorganize as informações nas duas listas conforme necessário.  
 Deixe as seções com largura dupla na lista do Lado esquerdo. Elas são expandidas automaticamente quando a página inicial é exibida.
- 8 Clique em Concluir.

**OBSERVAÇÃO:** depois de adicionar uma apresentação personalizada da página inicial ao aplicativo, você precisará disponibilizá-la para uma função de usuário para que os usuários possam vê-la. Para obter mais informações sobre como adicionar e modificar funções de usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235). Os usuários cuja função tem o privilégio Personalizar página inicial podem editar a apresentação de suas páginas iniciais com qualquer lista ou relatório disponível na apresentação da página inicial atribuída à função deles para o tipo de registro em questão.

## Personalizando a trilha de auditoria

Você pode controlar a criação, a exclusão e a restauração dos campos auditados no Oracle CRM On Demand, bem como especificar quais campos da trilha de auditoria para determinados tipos de registro serão rastreados se esses tipos de registro estiverem definidos para a empresa. A tabela a seguir lista os campos auditados padrão. Quando os usuários fazem atualizações nos campos nesses tipos de registro marcados como auditáveis por um administrador, um registro de trilha de auditoria será gerado controlando informações, como os valores novos e anteriores, bem como o marcador de data/hora e o usuário que fez a alteração.

Para novos clientes e para aqueles que estejam atualizando o Oracle CRM On Demand para esta versão, Se você estiver auditando campos específicos para tipos de registro, a auditoria da criação, da exclusão e da restauração de campos específicos será ativada por padrão. Se você não estiver auditando campos específicos para tipos de registro, toda a auditoria da criação, da exclusão e da restauração de campos específicos para

tipos de registro será desativada. Assim, os clientes podem alterar essas configurações de auditoria no nível do registro.

É possível exibir todas as alterações feitas em tipos de registro auditável de toda a empresa, como os criados, excluídos ou restaurados, usando-se a Trilha de auditoria principal. Para obter mais informações, consulte [Revisando alterações de trilha de auditoria com a Trilha de auditoria principal](#) (na página 52).

A auditoria de oportunidades, de solicitações de serviço e de usuários está ativada por padrão. No entanto, outros tipos de registro devem ser configurados por meio da ativação dos tipos de registro a serem usados com sua empresa ou da seleção dos campos que você deseja auditar. Você deve garantir ainda que as informações relacionadas à trilha de auditoria do tipo de registro que você deseja auditar estejam definidas como Somente leitura. Para obter mais informações sobre perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 225).

Para cada um dos tipos de registro, você pode especificar que outros campos, padrão e personalizados, são auditados. Se você quiser aumentar o número máximo de campos auditados, edite o campo Campos auditáveis de tipo de registro no perfil da empresa. O número total de campos auditados disponíveis também é exibido na página Configuração do administrador de campos auditados.

### Auditoria exige mais tempo e recursos

A auditoria envolve processamento adicional para avaliar as regras de negócios apropriadas e para adicionar outros dados ao armazenamento. Devido a isso, a operação requer mais tempo quando a auditoria está ativada. Para minimizar o impacto, o número máximo inicial de campos auditáveis é 35 para cada tipo de registro. Se decidir aumentar o limite editando o Campos auditáveis do tipo de registro no perfil de sua empresa, o processamento demorará mais. Quanto mais campos forem alterados e marcados como auditáveis em um tipo de registro, maior será o tempo necessário para salvar o registro.

Alguns tipos de registro têm determinados campos auditados por padrão. No entanto, outros campos, nenhum.

Tipo de registro	Campos auditados padrão
Conta	Nenhum campo é auditado por padrão.
Atividade	Nenhum campo é auditado por padrão.
Endereço	Nenhum campo é auditado por padrão.
Aplicativo	Receita anual, ID do aplicativo, Status de aprovação, Data de aprovação, Campanha, Moeda, Atual responsável pela aprovação, Endereço de e-mail, Parcerias existentes, Benefícios da parceria esperados, Nome, Sobrenome, Local, Número de fax principal, Número de telefone principal, Nome, Número de funcionários, Parceiro, Programa de parceria, Tipo de parceiro, Nível de programa, Motivo da rejeição, Origem, Status de envio, Número de fax comercial, Número de telefone comercial.
Campo de contato	Nenhum campo é auditado por padrão.
Objetos personalizados 01	Nenhum campo é auditado por padrão.

Tipo de registro	Campos auditados padrão
ou posteriores	
Registro de negócios	Status de aprovação, Contato associado, Cliente associado, Lead associado, Oportunidade associada, Telefone celular, Cidade, Data de fechamento, Nome da empresa, País, Moeda, Aprovador atual, Tamanho do negócio, E-mail, Data de expiração, Fax, Nome, Sobrenome, Nome, Conta do parceiro de origem, Programa de parceria, Código postal, Parceiro principal, Interesse no produto, Motivo da rejeição, Estado, Rua, Status do envio, Número de telefone, Tipo.
Fundo	Proprietário, Parceiro, Status, Valor alvo.
Solicitação de fundos	Aprovado, Data de decisão da demanda, Solicitação da demanda, Data de vencimento, Fundo, Concedido, Proprietário, Data de pré-aprovação, Solicitação de pré-aprovação, Status.
Lead	Nenhum campo é auditado por padrão.
Solicitação MDF	Valor pré-aprovado, Valor solicitado, Status da aprovação, Data de decisão da demanda, Status da demanda, Fundo, Data de pré-aprovação, Status de envio, Data de envio, Valor total da demanda aprovado, Valor total da demanda solicitado.
Oportunidade	Data de fechamento, Previsão, Proprietário, Probabilidade (%), Receita, Estágio de vendas.
Apólice	Valor nominal. Para obter mais informações, consulte Campos de apólice.
Solicitação de serviço	Área, Causa, Descrição, Proprietário, Prioridade, Origem, Status, Assunto, Tipo.
Assinatura	Contato
Solicitação de preços especiais	Status de aprovação, Data de autorização, Data de decisão da demanda, Data de decisão da demanda, Status da demanda, Status do envio, Data de envio, Valor total autorizado, Valor total solicitado, Valor total da demanda aprovado, Valor total da demanda solicitado
Usuário	Sempre enviar alertas críticos, Tipo de autenticação, E-mail, Identificador externo para logon único, Função, Status, ID de conexão do usuário.

As considerações a seguir se aplicam aos campos relacionados à auditoria:

- Para Contas, Contatos e Objetos personalizados 01 ou posteriores, verifique se os perfis de acesso estão configurados corretamente para terem acesso ao applet filho da trilha de auditoria. Os administradores devem provisionar o acesso às funções específicas que exijam acesso ao applet filho da trilha de auditoria.
- Os campos obrigatórios são exibidos em vermelho. Você não poderá salvar a Trilha de auditoria principal do usuário se remover algum dos campos obrigatórios selecionados.

- Para campos de chave externa, o nome (não a ID) é armazenado e exibido na trilha de auditoria. Por exemplo, se o Relacionamento da conta em Oportunidade for auditado, a trilha de auditoria exibirá o nome da conta em vez do ID da linha.
- Nenhum campo de endereço está disponível para os tipos de registro auditáveis.
- Os campos de lista de opções mostram os valores dependentes do idioma do usuário (LDVs).
- As colunas de ID que não são exibidas nas apresentações não estão disponíveis para auditoria.

**OBSERVAÇÃO:** por motivos de segurança, os campos auditados padrão do tipo de registro do usuário não podem ser desativados.

**Antes de começar.** Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Administrar auditoria de campo.

### **Para personalizar a trilha de auditoria para um tipo de registro**

- 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 do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4 Na seção Configuração de auditoria de campo, clique no link Configuração de auditoria de campo do *tipo de registro*.
- 5 (Opcional) Selecione Auditar criação do registro *tipo de registro* caso você queira controlar a criação de registros na trilha de auditoria.
- 6 (Opcional) Selecione Auditar exclusão/restauração do registro *tipo de registro* caso você queira controlar a exclusão ou a restauração de registros na trilha de auditoria.
- 7 Na página Configuração do campo de auditoria, mova os campos da lista Campos disponíveis para a lista Campos auditados conforme necessário.

Uma mensagem de erro será exibida se o limite da empresa for ultrapassado.

A lista Campos disponíveis contém todos os campos padrão e personalizados do tipo de registro que ainda não foram auditados.

- 8 Clique em Salvar.

A auditoria de um campo entra em vigor imediatamente depois de ser ativada.

## **Sobre as informações em campos modificados nos registros**

O Oracle CRM On Demand usa os seguintes campos de sistema para armazenar informações sobre a alteração feita mais recentemente em um registro:

- Modificação externa
- Modificação: data



- Modificado por
- Modificado em: data externa

Em determinados casos, o Oracle CRM On Demand grava informações em um ou mais desses campos para refletir uma alteração feita no registro não causada por uma ação de usuário explícita. Por esse motivo, é recomendável não confiar nas informações nesses campos para controlar as alterações feitas pelos usuários nos registros. Em vez disso, use o recurso da trilha de auditoria para controlar as alterações feitas pelos usuários em campos específicos nos registros. Para obter informações sobre como personalizar a trilha de auditoria para tipos de registro, consulte [Personalizando a trilha de auditoria](#) (na página 117).

Este é um exemplo de uma alteração de sistema feita no campo Modificado por em um registro. Um usuário exclui uma conta vinculada a um registro do contato como a conta principal do contato. Quando o registro de conta excluída é limpo do banco de dados, o link entre a conta excluída e o contato é removido do banco de dados. Depois que o link for removido do banco de dados, na próxima vez em que o registro do contato for aberto por qualquer usuário, o Oracle CRM On Demand selecionará outra conta vinculada como a conta principal no contato e gravará o ID da conta no campo da conta principal. Ou, caso não haja nenhuma conta vinculada ao contato, o Oracle CRM On Demand atualiza o registro para refletir isso. Em seguida, o Oracle CRM On Demand atualiza o campo Modificado por com o nome do usuário que abriu o registro do contato.

## Especificando apresentações de páginas dinâmicas

As apresentações dinâmicas simplificam o aplicativo para os usuários finais, permitindo que eles gerenciem somente o subconjunto de informações que é relevante em uma determinada situação. Por exemplo, sua empresa pode rastrear vários tipos de contas diferentes, como contas de cliente, de cliente potencial ou de parceiro. Com o recurso de apresentação de página dinâmica, você pode configurar apresentações diferentes que mostram um conjunto diferente de campos da conta e itens relacionados com base no tipo da conta. Em seguida, é possível associar as diferentes apresentações com uma ou mais funções de usuário. Quando o usuário faz drill-down em um registro de uma determinada conta, é exibida a apresentação da página apropriada com base na função do usuário e no tipo da conta.

Quando você define apresentações de páginas dinâmicas para um tipo de registro, um valor de lista de opções predefinido é usado para acionar a conversão dinâmica das apresentações de página. Especifique uma apresentação de página a ser exibida para cada valor da lista de opções. Assim, os usuários podem ver apresentações de página diferentes para registros diferentes do mesmo tipo, com base no valor da lista de opções selecionado no registro.

Você deve associar suas apresentações de páginas dinâmicas a funções de usuário conforme necessário. Existe uma relação de muitos para muitos entre apresentações de páginas dinâmicas e funções de usuário.

Cada valor da lista de opções tem apenas uma apresentação associada, mas uma apresentação de página pode ser associada a vários valores da lista de opções. Existe um limite de 200 associações entre os valores da lista de opções e as apresentações de página. Não é possível excluir uma apresentação que já está associada a uma função de usuário.

**Cuidado:** é recomendável incluir a lista de opções de orientação em todas as apresentações dinâmicas associadas a uma lista de opções de orientação. Se uma das apresentações atribuídas não tiver a lista de opções de orientação e o valor da lista de opções associado a essa apresentação for selecionado e salvo para um registro, você não verá a lista de opções de orientação na apresentação e, assim, não poderá editar o campo.

A tabela a seguir mostra os valores predefinidos da lista de opções de orientação para cada tipo de registro.

Tipo de registro	Lista de opções de orientação
Conta	Tipo de conta
Compromisso	Tipo
Plano de negócios	Tipo
Campanha	Tipo de campanha
Contato	Tipo de contato
Lead	Origem do lead
Oportunidade	Tipo de oportunidade
Objetivos	Tipo
Solicitação de serviço	Tipo
Solução	Status
Tarefa	Tipo
Fundo	Status
Solicitação de fundos	Status
Família	Segmento
Carteira	Tipo de conta
Concessionária	Status
Veículo	Tipo de produto
Informações financeiras do veículo	Tipo de financiamento
Form. Méd.	Tipo
Parceiro	Status da organização do parceiro
Programa do parceiro	Tipo de parceiro
Receita: receita da conta	Tipo
Receita: receita do contato	Tipo
Atividade: compromisso	Tipo
Atividade: tarefa	Tipo
Ativo	Tipo de ativo
Receita	Tipo
Receita do produto da oportunidade	Tipo

Tipo de registro	Lista de opções de orientação
Objetos personalizados 01-03	Tipo
Objetos personalizados 04 ou posteriores	Tipo
Formação médica - Evento	Tipo
Atividade da chamada	Tipo
Apólice	Linha de negócios
Alocação	Tipo
Plano de mensagem	Tipo
Relatório de auditoria de estoque	Tipo
Transação de amostra	Tipo

## Apresentações e listas de páginas

Você pode usar apresentações de página e privilégios de função para limitar os campos que os usuários podem procurar, exibir em listas e exportar. Quando um usuário cria ou refina uma lista de registros ou usa a pesquisa avançada para localizar registros, os privilégios e as apresentações de página atribuídos à função do usuário determinam quais campos o usuário pode pesquisar e exibir, da seguinte forma.

Se o privilégio Todos os campos na pesquisa e nas listas estiver ativado para a função do usuário, então o usuário poderá pesquisar todos os campos disponibilizados na apresentação de pesquisa atribuídos à função do usuário para o tipo de registro. Além disso, ao criar ou refinar uma lista, o usuário pode selecionar qualquer campo para exibi-lo como uma coluna na lista de registros que é retornada pela pesquisa.

**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 do usuário, então o usuário poderá pesquisar um campo somente se ele atender a ambos os critérios a seguir:

- O campo está disponível na apresentação de pesquisa que é atribuída à função do usuário para o tipo de registro.
- O campo está disponível na apresentação da página de Detalhes que é atribuída à função do usuário para esse tipo de registro. Se apresentações de páginas dinâmicas forem definidas para a função, então o campo deverá ser exibido em pelo menos uma das apresentações de páginas dinâmicas.

Além disso, ao criar ou refinar uma lista, o usuário pode selecionar um campo para exibi-lo como uma coluna na lista de registros que é retornada pela pesquisa somente se o campo for exibido em pelo menos uma das apresentações da página de Detalhes, incluindo apresentações de páginas dinâmicas, que são atribuídas à função do usuário para o tipo de registro. Esta restrição também afeta o que o usuário pode exportar em uma lista. Se o privilégio Lista - Exportar campos exibidos estiver ativado na função do usuário, mas o privilégio Lista - Exportar todos os campos não estiver ativado, então o usuário poderá exportar somente os campos exibidos na lista. O usuário não pode exportar todos os campos dos registros na lista.

**Antes de começar.** Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Personalizar aplicativo - Gerenciar apresentações dinâmicas.

### ***Para criar ou modificar uma apresentação de página dinâmica***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2** Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3** Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link para o tipo de registro desejado.
- 4** Na seção Gerenciamento de apresentação dinâmica, clique no link Apresentação dinâmica do *tipo de registro*.
- 5** Na lista Apresentação da página dinâmica, faça o seguinte:
  - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação existente.
  - Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.

O Assistente de apresentação dinâmica orienta você no decorrer do processo.
- 6** Na Etapa 1 - Nome da apresentação:
  - a** Insira um nome para a apresentação dinâmica.
  - b** Selecione uma apresentação padrão. Essa apresentação será mostrada como padrão na próxima etapa.

O campo Lista de opções de orientação mostra a lista de opções cujos valores determinam qual apresentação é vista pelos usuários.
- 7** Na Etapa 2 - Atribuir apresentações, associe cada valor da lista de opções a um nome de apresentação.

**OBSERVAÇÃO:** para cada apresentação de página dinâmica, há um limite de 200 associações entre valores da lista de opções de orientação e apresentações de página.

A apresentação selecionada é exibida quando um registro tem o valor da lista de opções correspondente.
- 8** Clique em Concluir.

## **Exibindo páginas da Web externas em guias**

É possível exibir o conteúdo da Web em uma guia no Oracle CRM On Demand. O conteúdo da Web pode incluir páginas da Web externas ou dados da empresa disponíveis na Web. Por exemplo, você pode rastrear informações do estoque em outro aplicativo da Web que deverá ser disponibilizado para seus representantes de serviço quando eles estiverem trabalhando no Oracle CRM On Demand. Para satisfazer esse requisito, é

possível criar uma guia da Web personalizada para exibir seu aplicativo da Web externo na área de conteúdo principal do Oracle CRM On Demand.

Você também pode criar applets da Web personalizados para hospedar o conteúdo da Web. Para obter informações sobre applets da Web personalizados e sobre como eles podem ser comparados com as guias da Web personalizadas, consulte [Sobre applets da Web personalizados](#) (na página 127).

Para deixar uma página da Web personalizada visível, você deve adicionar a guia à função de usuário apropriada usando o Assistente de gestão de funções.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

Para poder exibir informações externas em uma página do Oracle CRM On Demand, verifique se:

- O aplicativo externo tem uma interface da Web
- O aplicativo externo ou a página da Web não exige controle total da janela do navegador

**OBSERVAÇÃO:** se desejar usar recursos como Autenticação unificada ou integrar seu site com o Oracle CRM On Demand, verifique se os serviços da Web estão ativados para sua empresa.

#### *Para exibir uma página da Web externa em uma guia*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Guias da Web personalizadas.
- 4 Na página Lista de guias personalizadas, clique em Novo.
- 5 Na página Guia Web personalizada, use a tabela abaixo para preencher as informações obrigatórias e salve o registro.
- 6 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado deve ser traduzido para outros idiomas que estão ativados para sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução (na página Listas de guias da Web personalizadas) para a guia da Web.

Campo	Comentários
Nome	O nome da guia Web personalizada.
Tipo	Selecione URL ou HTML.
Usuário - Campos	Selecione uma opção na lista suspensa Usuário - Campos para adicionar campos de parâmetro do usuário ao campo URL ou HTML na posição atual do cursor. Por exemplo, se você escolher ID do usuário na lista suspensa, %%%User id%%% será inserido no URL, dependendo de onde o cursor estiver posicionado. No tempo de execução, esse parâmetro será substituído pelo ID do usuário que está conectado.

Campo	Comentários
URL	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> esta configuração só estará disponível se você selecionar URL no menu Tipo.</p> <p>Informe o URL invocado quando o usuário clica no hiperlink, como <code>www.oracle.com</code>. Você não precisa informar a parte <code>http://</code> do URL.</p> <p>Você também pode incluir parâmetros sensíveis ao contexto colocando o cursor no campo URL e, em seguida, selecionando a lista suspensa Usuário - Campos. Essa ação coloca um parâmetro de campo no URL (designado como <code>%%%fieldname%%%</code>), substituído pelo valor do campo com base no registro atual quando o usuário clica no valor. Se você não especificar nenhum URL, o usuário será direcionado para um URL nulo quando clicar na guia.</p> <p>Cada navegador tem um comprimento máximo de URL. Se você especificar um URL que ultrapasse esse comprimento, os usuários talvez presenciem comportamentos indeterminados do navegador quando clicarem na guia da Web.</p>
Adições de título HTML	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> esta configuração só estará disponível se você selecionar HTML no menu Tipo.</p> <p>O HTML informado é usado no atributo <code>src</code> de um elemento <code>&lt;iframe&gt;</code> dentro do código HTML da página à qual você adiciona a guia Web. Qualquer código que você adicionar ao campo HTML da guia Web será incluído no elemento <code>&lt;iframe&gt;</code>. É possível incluir referências aos arquivos JavaScript incorporados na seção <code>&lt;head&gt;</code> do HTML neste campo.</p> <p>Não há suporte à referência de arquivos JavaScript no Oracle CRM On Demand. Qualquer conteúdo informado é adicionado aos tags <code>&lt;head&gt;</code>.</p>
HTML da guia Web	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> esta configuração só estará disponível se você selecionar HTML no menu Tipo.</p> <p>O HTML informado é usado no atributo <code>src</code> de um elemento <code>&lt;iframe&gt;</code> dentro do código HTML da página à qual você adiciona a guia Web. Qualquer código que você adicionar ao campo HTML da guia Web será incluído no elemento <code>&lt;iframe&gt;</code>. Qualquer conteúdo informado neste campo é adicionado aos tags <code>&lt;body&gt;</code>.</p>
Descrição	Informe uma descrição da guia Web.
Altura	Informe um valor em pixel da guia Web.

Campo	Comentários
Largura	Informe um valor em pixel da guia Web.
Ícone	Clique no ícone Pesquisar próximo ao rótulo do ícone e selecione um ícone na janela.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar exibir esse nome atualizado em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas (ou quando você escolher outro idioma na lista Idioma de tradução nessa página), o nome atualizado aparecerá em azul entre colchetes até você inserir as versões traduzidas manualmente. O nome atualizado em azul o ajuda a rastrear os termos que devem ser traduzidos.

Depois que você adicionar uma página da Web personalizada ao Oracle CRM On Demand, deverá disponibilizá-la para a função do usuário a fim de que os usuários possam vê-la. Para obter informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

## Sobre applets da Web personalizados

Os applets da Web personalizados permitem incorporar conteúdo externo da Web:

- Na página de detalhes de um tipo de registro
- Na página inicial de um tipo de registro
- Minha página inicial
- A Barra de ação

É possível criar três tipos de applet da Web, que permitem incorporar tipos diferentes de conteúdo da Web:

- **Feed.** Usado para incorporar feeds RSS. Por exemplo, você pode incorporar um feed de notícias em Minha página inicial.

**Observação:** apenas o padrão RSS 2.0 é suportado.

- **HTML.** Usado para incorporar código HTML. Por exemplo, é possível usar esse applet da Web para incorporar widgets da Web de uma fonte externa com o Google Maps.
- **URL.** Usado para incorporar o conteúdo disponível na URL especificada em um applet no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, você pode ter um applet da Web personalizado na página Detalhes do lead que permite ver uma pesquisa do Google feita para o nome desse lead.

É possível adicionar um applet da Web para qualquer tipo de registro para o qual os links Apresentação da página estejam visíveis.

A criação de um applet da Web personalizado em vez de uma guia da Web personalizada tem duas vantagens:

- Um applet da Web personalizado que é exibido em uma página, como Detalhes do lead, permite visualizar os dados na página de detalhes junto com outros dados contextuais. Por outro lado, se seus dados externos forem visualizados com o uso de uma guia da Web, quando você clicar na guia da Web, será direcionado para fora da página de detalhes e redirecionado para a página da guia da Web.
- Sua empresa talvez tenha um grande volume de informações que você deseja exibir, por exemplo, investimentos de carteiras. Com os applets da Web personalizados, você pode mostrar uma grande

quantidade de dados de outro site sem precisar carregar informações no Oracle CRM On Demand. O carregamento de muitos dados no Oracle CRM On Demand requer ferramentas de integração para gerenciar diversas colunas de dados.

Para obter informações sobre como criar applets da Web para um tipo de registro, consulte [Criando applets da Web](#) (consulte "[Criando applets Web](#)" na página 106). Para obter informações sobre como criar applets da Web para Minha página inicial, consulte [Criando applets da Web globais](#) (na página 135).

## Criando applets da Web personalizados

Você pode criar três tipos de applets da Web personalizados (alimentação RSS, HTML e URL) e adicioná-los aos seguintes locais no Oracle CRM On Demand:

- Para applets da Web globais:
  - Barra de ação
  - Minha página inicial
- Para applets da Web do tipo de registro:
  - Página inicial do tipo de registro
  - Página de detalhes

As seções a seguir descrevem como criar diferentes tipos de applet da Web personalizados.

### Criando um applet de alimentação de RSS

Crie este tipo de applet para alimentações de RSS que você deseja incorporar no aplicativo. Configure applets de alimentação de RSS de forma que o conteúdo incorporado seja relevante às funções do usuário.

Você pode permitir que os usuários configurem applets de alimentação de RSS, mas é recomendável que você torne apenas poucos applets configuráveis. Se você adicionar um applet de alimentação de RSS à barra de Ação e disponibilizar os registros em uma guia da Web personalizada, os usuários poderão ler as alimentações de forma mais fácil, porque eles não precisarão navegar em diferentes páginas.

#### *Para criar um applet de alimentação de RSS*

**OBSERVAÇÃO:** esta é a etapa final na criação de um applet da Web, conforme descrito nos tópicos: [Criando applets da Web](#) (consulte "[Criando applets Web](#)" na página 106) e [Criando applets da Web globais](#) (na página 135).

Na página Applet da Web, preencha os seguintes campos e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Nome	Nome do applet da Web.
Localização	Os valores disponíveis para este campo variam, dependendo do local no qual você acessa a página Applet da Web. Por exemplo, se você acessar essa página de um applet da Web global, os



Campo	Comentários
	valores disponíveis serão: Barra de ação e Página inicial.
Colunas	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo somente é aplicável quando o valor da Localização for Página inicial.</p> <p>Especifique a largura do applet, selecionando simples ou dupla no menu Colunas.</p>
Tipo	Selecione Alimentação.
Usuário - Campos	<p>Selecione uma opção da lista suspensa Usuário - Campos para adicionar os campos de parâmetro do usuário ao campo URL na posição atual do cursor.</p> <p>Por exemplo, se você escolher ID de usuário da lista suspensa, %%%ID de usuário%%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID de usuário, do usuário que está conectado.</p>
Campos Tipo de registro	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo é aplicável somente quando o valor da Localização for Página de detalhes.</p> <p>Coloque o cursor no campo URL no qual você deseja adicionar um parâmetro e selecione o campo que você deseja incluir na lista suspensa.</p> <p>Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha, %%%ID da linha%%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID da linha do registro atual.</p>
URL	<p>Informe o URL que será chamada quando o usuário clicar no hyperlink, como por exemplo, <a href="http://rss.news.yahoo.com/topstories">http://rss.news.yahoo.com/topstories</a>.</p> <p>É necessário incluir <i>http://</i> no URL.</p> <p>Você também pode incluir parâmetros contextuais neste campo, colocando o cursor no campo URL e selecionando a lista suspensa Usuário - Campos. Esta ação coloca um parâmetro de campo no URL (atribuído por %%%fieldname%%%), que é substituído pelo valor do campo, com base no registro atual, quando o applet chama o URL de origem.</p> <p>Se você não especificar nenhum URL, o usuário será direcionado a um URL nulo quando você clicar no link.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> cada navegador tem um tamanho máximo de URL. Se você especificar um URL que exceda este tamanho, os usuários visualizarão um comportamento indeterminado do navegador.</p>

Campo	Comentários
Permitir que os usuários substituam o URL	Configurar applets de alimentação de RSS para conteúdo que seja relevante às funções do usuário. Enquanto você puder ativar os usuários para configurar applets de alimentação de RSS, é recomendável que você torne apenas um pequeno número de applets configuráveis.
Abrir registros em	Selecione um valor, dependendo se você quer registros para abrir na janela do navegador atual ou em uma nova janela do navegador. Se quiser adicionar o applet de alimentação de RSS à Barra de Ação, lembre-se de que as alimentações são mais fáceis de ler em uma nova janela do navegador. Esta ação evita que o usuário precise navegar até uma página diferente.
Altura	A altura do applet em pixels.

## Criando um applet da Web HTML

Crie este tipo de applet para conteúdo incorporado no código HTML para o qual você deseja fazer inclusões.

### Para criar um applet da Web HTML

**OBSERVAÇÃO:** esta é a etapa final na criação de um applet da Web, conforme descrito nos tópicos: [Criando Applets da Web](#) (consulte "Criando applets Web" na página 106) e [Criando Applets da Web Globais](#) (na página 135).

Na página Applet da Web, preencha os seguintes campos e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Nome	Nome do applet da Web.
Localização	Os valores disponíveis para este campo variam, dependendo do local no qual você acessa a página Applet da Web. Por exemplo, se você acessar essa página de um applet da Web global, os valores disponíveis serão: Barra de ação e Página inicial.
Colunas	<b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo somente é aplicável quando o valor da Localização for Página inicial.  Especifique a largura do applet, selecionando simples ou dupla no menu Colunas.
Tipo	Selecione HTML.

Campo	Comentários
Campos <i>Tipo de registro</i>	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo é aplicável somente quando o valor da <i>Localização</i> for <i>Página de detalhes</i>.</p> <p>Coloque o cursor no campo HTML do applet da Web no qual você deseja adicionar um parâmetro e, em seguida, selecione o campo que você deseja incluir na lista suspensa.</p> <p>Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha, %%%ID da linha%%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID da linha do registro atual.</p>
Adições de título HTML	<p>O HTML que você especifica é usado no atributo src de um elemento &lt;iframe&gt; dentro do código HTML da página à qual você adiciona o applet Web. Todo código que você adicionar ao campo HTML do applet da Web será adicionado ao elemento do &lt;iframe&gt;. Você pode incluir referências aos arquivos JavaScript que você incorporou na seção &lt;head&gt; do HTML.</p> <p>Não há suporte para a referência a arquivos JavaScript em páginas do Oracle CRM On Demand. Qualquer conteúdo especificado nesse campo é adicionado aos tags &lt;head&gt;.</p>
HTML do applet da Web	<p>O HTML que você informar será usado no atributo src de um elemento do &lt;iframe&gt; no código HTML da página para a qual você adicionará o applet da Web.</p> <p>Todo código que você adiciona ao campo HTML do applet da Web é adicionado ao elemento &lt;iframe&gt;. Qualquer conteúdo especificado nesse campo é adicionado aos tags &lt;body&gt;.</p>
Sempre executar	Esse indicador determina se um applet Web personalizado será executado se o applet for minimizado. Esse indicador só está disponível para applets Web personalizados na página de detalhes.
Altura	A altura do applet em pixels.

## Criando um Applet da Web do URL

Crie este tipo de applet quando quiser incorporar o conteúdo de um URL em um IFrame.

### Para criar um applet da Web do URL

**OBSERVAÇÃO:** esta é a etapa final na criação de um applet da Web, conforme descrito nos tópicos [Criando Applets da Web](#) (consulte "Criando applets Web" na página 106) e [Criando Applets da Web Globais](#) (na página 135).

Na página Applet da Web, preencha os seguintes campos e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Nome	Nome do applet da Web.
Localização	Os valores disponíveis para este campo variam, dependendo do local no qual você acessa a página Applet da Web. Por exemplo, se você acessar essa página de um applet da Web global, os valores disponíveis serão: Barra de ação e Página inicial.
Colunas	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo somente é aplicável quando o valor da Localização for Página inicial.</p> <p>Especifique a largura do applet, selecionando simples ou dupla no menu Colunas.</p>
Tipo	Selecione o URL.
Usuário - Campos	<p>Selecione uma opção da lista suspensa Usuário - Campos para adicionar os campos de parâmetro do usuário ao campo URL na posição atual do cursor.</p> <p>Por exemplo, se você escolher ID de usuário da lista suspensa, %%%ID de usuário%%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID de usuário, do usuário que está conectado.</p>
Campos Tipo de registro	<p><b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo é aplicável somente quando o valor da Localização for Página de detalhes.</p> <p>Coloque o cursor no campo URL no qual você deseja adicionar um parâmetro e selecione o campo que você deseja incluir na lista suspensa.</p> <p>Por exemplo, se você selecionar o campo ID da linha, %%%ID da linha%%% será inserido. No tempo de execução, este parâmetro será substituído pelo ID da linha do registro atual.</p>
URL	<p>Informe o URL que será chamada quando o usuário clicar no hyperlink, como por exemplo, <a href="http://maps.google.com">http://maps.google.com</a>.</p> <p>É necessário incluir a parte <code>http://</code> do URL.</p> <p>Você também pode incluir parâmetros contextuais neste campo, colocando o cursor no campo URL e selecionando a lista suspensa Usuário - Campos. Esta ação coloca um parâmetro de campo no URL (atribuído pelo %%%fieldname%%%), que é substituído pelo valor do campo, com base no registro atual quando o usuário clicar no valor. Por exemplo, o seguinte URL é aprovada no endereço de remessa para os mapas do Google:</p> <p><code>http://maps.google.com/?q=%%%Ship_To_ADDR_Address1%%%,+%%%Ship_To_CITY_City%%%,+%%%SHIP_LIST_</code></p>

Campo	Comentários
	<p>USSTATE%%%</p> <p>Se você não especificar nenhum URL, o usuário será direcionado a um URL nulo quando você clicar no link.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> cada navegador tem um tamanho máximo de URL. Se você especificar um URL que exceda este tamanho, os usuários visualizarão um comportamento indeterminado do navegador.</p>
Sempre executar	Esse indicador determina se um applet Web personalizado será executado se o applet for minimizado. Esse indicador só está disponível para applets Web personalizados localizados na página de detalhes.
Altura	A altura do applet em pixels.

#### Tópico relacionado

O tópico a seguir fornece um exemplo de criação de um applet Web que exibe um feed RSS do Twitter:

■ [Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS](#) (na página 135)

## Criação e Gerenciamento de Layouts de Barra de Ação

A barra Ação pode conter várias seções, como Centro de mensagens, Pesquisa, Ferramentas de comunicação e Exibido recentemente. É possível criar apresentações personalizadas para a barra Ação e atribuí-las a funções específicas no Oracle CRM On Demand.

### Tornando a a barra de ação indisponível para usuários

Por padrão, a barra Ação é exibida no lado esquerdo de todas as páginas do Oracle CRM On Demand. Os usuários podem ocultar ou mostrar a barra Ação conforme necessário. Para obter mais informações, consulte [Mostrando ou ocultando a barra Ação](#).

Se você quiser que a barra Ação não esteja disponível para uma determinada função de usuário, configure uma apresentação de barra de ação vazia (ou seja, nenhuma seção exibida ou disponível na apresentação) e atribua essa apresentação à função de usuário. Assim, a barra Ação permanece oculta permanentemente para os usuários com essa função.

O procedimento a seguir descreve como adicionar uma apresentação de barra de ação.

### ***Para adicionar uma nova apresentação de barra de ação***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3** Na seção Configuração do aplicativo, selecione Apresentação de barra de ação.
- 4** Em Apresentação de barra de ação, clique em Nova apresentação.
- 5** No campo Nome da apresentação, insira um nome para a nova apresentação de barra de ação.
- 6** No campo Descrição, insira um nome para a nova apresentação de barra de ação e clique em Avançar.
- 7** Escolha os campos a serem exibidos na apresentação de barra de ação movendo-os da lista Seções disponíveis para a lista Seções exibidas usando as setas para a esquerda e para a direita. Use as setas para cima e para baixo se quiser alterar a ordem dos campos selecionados.
- 8** Clique em Concluir.
- 9** (Opcional) Clique no botão Editar para editar os valores inseridos nas etapas 4 a 7.

Como alternativa, é possível copiar a apresentação de barra de ação padrão existente fornecida no Oracle CRM On Demand e alterar a descrição e a configuração de acordo com os seus requisitos.

### ***Para copiar uma apresentação de barra de ação***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3** Na seção Configuração do aplicativo, selecione Apresentação de barra de ação.
- 4** Clique no link Copiar que fica à esquerda da Apresentação de barra de ação.
- 5** No campo Nome da apresentação, insira um nome para a nova apresentação de barra de ação.
- 6** No campo Descrição, insira um nome para a nova apresentação de barra de ação e clique em Avançar.
- 7** Escolha os campos a serem exibidos na apresentação de barra de ação movendo-os da lista Seções disponíveis para a lista Seções exibidas usando as setas para a esquerda e para a direita. Use as setas para cima e para baixo se quiser alterar a ordem dos campos selecionados.
- 8** Clique em Concluir.

**OBSERVAÇÃO:** para copiar outras apresentações da barra de ação, clique na seta para baixo à esquerda do nome da barra de ação para exibir a função de cópia.

## Criando Applets da Web Globais

Um applet da Web global é um applet da Web personalizado que pode aparecer em uma página inicial ou na barra de Ação.

Ao criar um applet da Web global, você deverá adicioná-lo à apresentação da página inicial ou à barra de Ação.

**Antes de começar.** Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Gerenciar applets da Web personalizados.

### *Para criar um novo applet da Web global*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, selecione Applets da Web globais.
- 4 Na Lista Meu Applet, clique em Novo.
- 5 Na página Meu Applet da Web, preencha os seguintes campos:

Campo	Comentários
Nome	Informe um nome.
Localização	Selecione a Página inicial ou a Barra de ação, dependendo se o conteúdo externo deve aparecer em uma página inicial ou na Barra de ação.
Sempre executar	Esse indicador determina se um applet Web global será executado se o applet for minimizado. Esse indicador só está disponível para applets Web globais na barra Ação.

Em seguida, preencha os campos de acordo com o tipo de applet desejado, conforme descrito em [Criando applets da Web personalizados](#) (na página 128).

## Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS

Este tópico fornece um exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS. Você pode usar este recurso de forma diferente, dependendo de seu modelo de negócios. Este exemplo configura um applet Web de feed RSS na página de detalhes do registro de contato para usuários que têm a função Representante comercial. O applet Web exibe as mensagens do Twitter do contato.

O administrador da empresa configura o campo ID do Twitter no tipo de registro de Contato e cria o applet Web do Twitter. Em seguida, o administrador da empresa adiciona o novo campo e o applet Web do Twitter para a apresentação de página da função Representante comercial. Os usuários que têm a função Representante comercial podem inserir o ID do Twitter para um contato na página Detalhes do contato. Quando um usuário (que tem a função Representante comercial) preenche o campo com o ID do Twitter do contato, o feed RSS do Twitter para o contato aparece no applet Web do Twitter na página Detalhes do contato.

**Antes de começar.** Para configurar o campo ID do Twitter, crie o applet da Web do Twitter e adicione o campo e o applet à apresentação de página. É necessário ter o privilégio Personalizar aplicativo na função do usuário.

### ***Para criar um applet Web de feed RSS (Administrador da empresa)***

- 1** Configure o campo ID do Twitter no tipo de registro de Contato, como segue:
  - a** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - b** Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
  - c** Na seção Configuração de tipos de registro, clique em Contato.
  - d** Na seção Gerenciamento de campo, clique em Configuração de campos de contato.
  - e** Na página Campos, clique em Novo campo.
  - f** Na página Campo de contato - Edição, insira o ID do Twitter no campo Nome de exibição e selecione Texto (curto) no campo Tipo de campo.
  - g** Salve suas alterações.
- 2** Clique no link Personalização do aplicativo Voltar para contato.
- 3** Crie o applet Web do Twitter, como segue:
  - a** Na página Personalização do aplicativo do Contato, na seção Gerenciamento de apresentação de página, clique em Applet Web de contato.
  - b** Na página Lista de applets de contato, clique em Novo.
  - c** Na página Applet Web de contato, insira os detalhes do applet Web, como segue:
    - Insira um nome para o applet Web, por exemplo, Mensagens do Twitter do contato.
    - No campo Localização, selecione Página de detalhes.
    - No campo Tipo, selecione Mensagens.
    - Nos campos da URL, digite o seguinte:  
`http://twitter.com/statuses/user_timeline.rss?id=%stTwitter_ID%&count=10`
    - No campo Permitir que usuários substituam URL, selecione Não.



- No campo Abrir registros em, selecione Janela atual.
- No campo Descrição, insira uma descrição, como por exemplo, Mensagens do Twitter do contato.
- No campo Altura, digite 200.

**OBSERVAÇÃO:** a URL especifica que 10 linhas do feed devem ser mostradas no applet na página Detalhes do contato (contagem=10). Para mostrar 10 linhas, uma altura de 200 pixels é apropriada para o applet. Se quiser que mais 10 linhas de feed apareçam na página Detalhes do contato, altere a URL adequadamente e aumente a altura do applet.

**d** Salve suas alterações.

**4** Clique no link Personalização do aplicativo Voltar para contato.

**5** Adicione o campo ID do Twitter e o Applet Web na apresentação de página contato da função do usuário, como segue:

- a** Na página Personalização do aplicativo do Contato, na seção Gerenciamento de apresentação de página, clique em Apresentação de página contato.
- b** No menu de nível de registro da apresentação de página que foi atribuída à função Representante comercial, clique em Editar.
- c** Na Etapa 3, Disposição do campo, use as setas para mover o campo ID do Twitter da seção Contatos - Campos disponíveis para o campo da seção da página para exibir, por exemplo, seção Principais informações do contato.
- d** Na Etapa 4, Informações relacionadas, use as setas para mover o applet Web criado na seção Informações disponíveis para a seção Informações exibidas.
- e** Clique em Concluir para salvar suas alterações.

Na próxima vez que um usuário que tem a função Representante comercial editar um registro de contato ou criar um novo registro de contato, ele poderá configurar o feed RSS do Twitter de um contato, conforme descrito no procedimento a seguir.

### ***Para configurar o feed RSS do Twitter de um contato (Usuário)***

- 1** Abra um registro de contato existente ou crie e salve um novo contato.
- 2** Na página Detalhes do contato, se o applet de Mensagens do Twitter do contato não for exibido na página, adicione-o como segue:
  - a** Clique em Editar apresentação.
  - b** Use as setas para mover o applet Mensagens do Twitter de contato da seção Informações disponíveis para a seção Informações exibidas.
  - c** Salve suas alterações.
- 3** Na página Detalhes do contato, clique em Editar.

**4** Na página Contato - Edição, no campo ID do Twitter, informe o ID do Twitter do contato.

**5** Salve suas alterações.

As mensagens do Twitter do contato é exibida no applet Mensagens do Twitter do contato na página Detalhes do contato:

## Fazendo upload de extensões do cliente

*Extensões do cliente* são arquivos que você pode fazer o upload no Oracle CRM On Demand em vez de hospedá-los em outros servidores. Quando você faz o upload de uma extensão do cliente, o Oracle CRM On Demand gera um URL exclusivo usado para referenciar a extensão. Uma extensão do cliente pode chamar uma segunda extensão do cliente usando o URL exclusivo da segunda extensão do cliente, ou você também pode usar um URL para implantar uma extensão do cliente em guias Web personalizadas, applets Web personalizados e applets Web globais.

É possível fazer o upload de arquivos HTML, JPG, GIF, SWF e CSS na página da lista de extensões do cliente do Oracle CRM On Demand para criar uma extensão do cliente. O tamanho máximo do arquivo é de 20 megabytes (MB). Porém, tamanhos de arquivo menores proporcionam melhor desempenho quando o navegador faz o download desses arquivos no Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** o Atendimento ao cliente do Oracle CRM On Demand não tem acesso a nenhum componente das extensões do cliente. Esses componentes incluem os arquivos carregados ou o conteúdo presente nesses arquivos, imagens ou locais de referência para as extensões do cliente, inclusive guias Web personalizadas, applets Web personalizados e applets Web globais. Por isso, você é responsável por manter e suportar essas extensões.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Fazer upload das extensões do cliente. Para obter mais informações sobre como adicionar privilégios, consulte [Sobre privilégios em funções](#) (na página 234).

### Para fazer upload de uma extensão do cliente

**1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

**2** Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.

**3** Na seção Configuração da aplicação, clique em Extensões do cliente.

A página da lista de extensões do cliente exibe as extensões do cliente carregadas anteriormente. Também é possível excluir as extensões do cliente carregadas anteriormente nessa página.

**OBSERVAÇÃO:** se você excluir uma extensão do cliente configurada para uma guia Web personalizada, um applet ou um applet Web global, esses applets deixarão de funcionar corretamente porque a extensão do cliente foi removida. O Oracle CRM On Demand não indicará se uma determinada extensão do cliente está em uso.

**4** Clique em Novo.

**5** Clique no ícone do clipe para localizar o conteúdo que você deseja fazer upload como uma extensão do cliente.

Este campo é obrigatório.

**6** Informe os seguintes detalhes:

- **Tipo de MIME.** Isso indica o tipo de mídia de Internet. Este tipo permite que o navegador exiba os tipos de mídia corretamente. Informe os detalhes completos dos tipos de MIME. Informe um dos seguintes, dependendo do seu tipo de arquivo:
  - text/html
  - image/jpeg
  - image/gif
  - application/x-shockwave-flash
  - text/css
- **Arquivo: tamanho (em bytes).** O tamanho do arquivo carregado. O Oracle CRM On Demand preenche este campo.
- **Arquivo: extensões.** A extensão de arquivo do arquivo carregado. O Oracle CRM On Demand preenche este campo.
- **Nome.** O nome da extensão do cliente. Este campo é obrigatório.
- **Nome da URL.** Este valor é usado para fornecer um nome significativo ao URL que aponta para as extensões do cliente. Os seguintes caracteres são aceitos no nome do URL: A-Z, a-z, 0-9, sublinhado (\_) e ponto final (.). Não são permitidos dois pontos (..), e um ponto final (.) não deve ser o último caractere na string. Os exemplos de nomes de URL são: Logo\_Image e Map376. É recomendável manter este campo o menor possível. Este campo só mudará quando um usuário editá-lo. Por isso, se você substituir o arquivo carregado ou alterar o nome da extensão do cliente, o valor do campo Nome do URL permanecerá inalterado. Assim, é possível atualizar, manter e implantar várias versões da extensão do cliente sem que seja necessário reconfigurar as guias Web personalizadas, os applets Web personalizados ou as guias Web globais. A edição deste campo altera os campos URL relativo e URL completo. Este campo é obrigatório.
- **URL relativa.** O Oracle CRM On Demand preenche este campo. Este valor é a URL relativa que navega para a extensão do lado do cliente de dentro do Oracle CRM On Demand. Se este valor de campo for alterado e a extensão do lado do cliente for implementada, então você deve atualizar as guias da Web personalizadas, os applets da Web personalizados ou as guias da Web globais que se referem a esta extensão do lado do cliente para usar a URL recém-gerada. Este valor de campo só é alterado se o campo Nome da URL for atualizado.
- **URL completa.** O Oracle CRM On Demand preenche este campo. Esse valor é a URL completa que aponta para a URL no aplicativo Oracle CRM On Demand. Se este valor de campo for alterado e a extensão do lado do cliente for implementada, então você deve atualizar as guias da Web personalizadas, os applets da Web personalizados ou as guias da Web globais que se referem a esta extensão do lado do cliente para usar a URL recém-gerada. Este valor de campo só é alterado se o campo Nome da URL for atualizado.

**7** Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** é possível fazer upload de uma extensão do cliente, mas ele não estará ativo até você configurá-la em uma guia Web personalizada, em um applet Web personalizado ou em uma guia Web global.

Após o upload da extensão do cliente, o Oracle CRM On Demand gera os campos URL relativo e URL completo. Você usa esses valores para associar uma guia Web personalizada, um applet Web personalizado ou uma guia

Web global à extensão do cliente. Você configura esses locais da mesma forma como configura qualquer extensão hospedada nos servidores.

### **Para editar uma extensão do cliente existente**

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3** Na seção Configuração da aplicação, clique em Extensões do cliente.
- 4** Na página da lista de extensões do cliente, encontre a extensão do cliente que você deseja editar.
- 5** Execute um destes procedimentos:
  - Clique no campo Nome. Esta etapa abre a página de detalhes Lado do cliente na qual é possível editar a extensão do cliente.
  - Clique em Editar.
- 6** Clique em Salvar.
- 7** Se você tiver substituído o arquivo da extensão do cliente, faça o seguinte:
  - a** Desconecte-se do Oracle CRM On Demand.
  - b** Limpe o cache do navegador.
  - c** Conecte-se novamente para fazer o download da nova extensão do cliente de forma que ela possa ser baixada na página que implanta a extensão do cliente. Se você não se desconectar do e reconectar ao Oracle CRM On Demand, a nova extensão do cliente será baixada 30 dias depois do primeiro download.

### **Diretrizes para editar a extensão do cliente**

Considere as seguintes diretrizes:

- **Mantenha o número de referências a extensões do cliente em uma página no mínimo para reduzir o impacto negativo sobre o desempenho.**
- **Mantenha o tamanho das extensões do cliente o menor possível.** Por exemplo, evite usar arquivos de imagem ou SWF grandes. Quanto menor for o arquivo baixado como parte da extensão do cliente, mais rapidamente a página será carregada, em comparação com grandes arquivos.
- **Mantenha todas as extensões do cliente no menor número de arquivos possível para reduzir o impacto negativo sobre o desempenho.**
- **Permita que o navegador armazene as extensões do cliente em cache.** Se você permitir que o navegador armazene as extensões do cliente em cache, o conteúdo não precisará ser baixado nos servidores do Oracle CRM On Demand sempre que um usuário carregar a página. Se a extensão do cliente for alterada, você deverá limpar o cache de forma que o Oracle CRM On Demand carregue a página que contenha a extensão. Por padrão, as extensões do cliente são armazenadas em cache por 30 dias.

- **Mantenha as extensões do cliente e os ativos no mínimo para melhorar o desempenho da barra Ação.** Durante a configuração de uma extensão do cliente contida em um applet na barra Ação, a barra Ação é carregada sempre que a página é atualizada.
- **Siga todas as diretrizes de serviços Web ao usar as extensões do cliente para chamar os serviços Web.** Para obter mais informações, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

## Personalizando Minha página inicial para a sua empresa

Dependendo de suas necessidades, os funcionários na sua empresa podem desejar ver diferentes informações sobre a página Minha página inicial. Você pode personalizar a apresentação de Minha página inicial substituindo o conteúdo padrão pelo conteúdo mais relevante para as funções dos funcionários. Por exemplo, você pode configurar a Página inicial de um representante do atendimento ao cliente para mostrar novas solicitações de serviço, em vez da seção Leads recém-criados, que é padrão nessa página, e um relatório personalizado de solicitação de serviço, em vez do relatório padrão de qualidade do pipeline de vendas.

Depois que você tiver personalizado Minha página inicial, atribua a Apresentação da página inicial a uma função de usuário. Todos os usuários com essa função veem a Minha página inicial personalizada que você configurou.

**Antes de começar.** Como você deve selecionar uma função a que esta personalização se aplica, configure todas as funções antes de iniciar este procedimento. Para executar este procedimento, sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicação e Administração da página inicial.

### *Para personalizar Minha página inicial para sua empresa*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização da aplicação, clique no link Personalização da aplicação.
- 3 Na seção Configuração da aplicação, clique no link Minha página inicial - Apresentação.
- 4 Na lista Apresentação da página inicial, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Clique no botão Nova apresentação para criar uma nova apresentação.
  - Clique em Editar ou Copiar para modificar uma apresentação personalizada existente.
 O Assistente de apresentação da página inicial é exibido para orientá-lo no processo.
- 5 Na Etapa 1, Nome da apresentação, informe um nome para a apresentação e uma descrição, se necessário.
- 6 Na Etapa 2, Apresentação da página inicial:
  - Mova as seções da lista Todas as seções para a lista Seções disponíveis.

A lista Seções disponíveis inclui as seções que podem ser adicionadas a uma Página inicial; isso inclui todos os relatórios personalizados que você ativou para inclusão nas Páginas iniciais. Se você não quiser que um usuário adicione seção a uma Página inicial, deixe a seção na lista Todas as seções.

- Mova as seções da lista Lado esquerdo para a lista Lado direito e reorganize as informações das duas listas conforme necessário.

Saia das seções com largura dupla na lista Lado esquerdo; elas se expandirão automaticamente quando a Página inicial for exibida.

### 7 Clique em Concluir.

**OBSERVAÇÃO:** depois de adicionar uma página inicial personalizada à aplicação, você precisa disponibilizá-la para a função de usuário para que os usuários possam vê-la. Para obter instruções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

## Criando novos temas

O tema determina a aparência do Oracle CRM On Demand. Vários temas predefinidos são disponibilizados quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma nova empresa, o tema padrão é *Oracle*. Você pode especificar quais funções pode criar e gerenciar temas no Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando Funções](#) (na página 235). Para obter mais informações sobre como especificar temas em nível de empresa, consulte [Configurando seu perfil de empresa e os padrões globais](#) (consulte "Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais" na página 19).

Você pode escolher um tema no nível de empresa, função ou usuário. O tema especificado no nível do usuário tem precedência, seguido pelo tema especificado no nível da função. O tema padrão da empresa será aplicado, caso não sejam especificados temas nem o nível do usuário, nem o nível da função.

Se estiver atualizando temas do Oracle CRM On Demand Versão 16 para uma versão mais recente, observe o seguinte:

- **Para novas empresa.** *Oracle* é o tema padrão no nível da empresa. Nenhum tema é selecionado no nível da função ou do usuário. Os administradores da empresa podem criar novos temas e defini-los como padrão. Eles também podem desativar os temas existentes, de forma que possam ser selecionados pelos usuários.
- **Para empresas existentes.** Os nomes de todos os temas antigos serão substituídos pelas seguintes strings: *Oracle - Recusado*, *Contemporâneo - Recusado* ou *Clássico - Recusado*. É recomendável que você altere esses temas antigos, selecione um dos novos temas e remova os temas antigos dos perfis do usuário.
- **Para empresas existentes que usam logotipos e links.** Uma atualização não afeta um tema recusado, que ainda está selecionado. No entanto, é recomendável que você não use temas antigos (recusados), mas crie novos temas e defina-os como o padrão no nível da empresa ou da função.

**Antes de começar.** Para criar e editar temas, sua função do usuário deve incluir o privilégio Gerenciar temas.

A tarefa a seguir descreve como criar seu próprio tema no Oracle CRM On Demand.

**Para criar um novo tema no Oracle CRM On Demand**

- 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 do aplicativo, clique no link Temas.
- 4 Na página Temas, clique em Novo.
- 5 Especifique as informações para os seguintes campos:
  - **Nome do tema.** Informe um nome para o novo tema.
  - **Mostrar link de ajuda padrão.** Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema seja exibido no link Ajuda.
  - **Mostrar link padrão de treinamento e suporte.** Marque esta caixa de seleção se quiser que seu novo tema exiba o link Treinamento e suporte padrão.
  - **Descrição.** Informe uma descrição para seu novo tema.
- 6 Clique em Salvar.

O Oracle CRM On Demand abre a página Detalhe do tema com uma visualização dinâmica do novo tema que está à direita da tela. A visualização mostra as páginas Inicial, Detalhes e Lista, com o novo tema aplicado.

- 7 Especifique as informações dos campos listados na seguinte tabela.

MOSTRE-ME

**OBSERVAÇÃO:** para informar novos códigos de cores, você pode informar um valor hexadecimal para cada cor ou mover o mouse sobre o valor de cor padrão para exibir o ícone da paleta de cores. Clique no ícone da paleta de cores para selecionar uma cor para este campo.

Informações gerais	Descrição
Plano de fundo da aplicação	Este campo refere-se ao plano de fundo do Oracle CRM On Demand, incluindo os espaços entre as guias.
Texto da aplicação	Este campo refere-se ao requisito jurídico que está na parte inferior da página da aplicação e às barras verticais entre os links globais e os links da guia.
Links da aplicação	Este link refere-se aos links globais, que estão na parte superior e inferior do Oracle CRM On Demand, por exemplo, Admin., Minha configuração, Declaração de privacidade, Termos de uso e assim por diante.
Texto de alerta	Este campo refere-se ao texto usado para campos obrigatórios e tarefas atrasadas.
<b>Guias</b>	
Estilo da guia	Selecione Arredondada, Empilhada ou Reta no menu.

Texto da guia ativa	Este campo refere-se ao texto usado nas guias ativas.
Plano de fundo da guia ativa	Este campo refere-se à cor do plano de fundo da guia ativa.
Texto da guia inativa	Este campo refere-se ao texto usado nas guias inativas.
Plano de fundo da guia inativa - Superior	Este campo refere-se à cor do plano de fundo superior da guia inativa.
Plano de fundo de guia inativa - Inferior	Este campo refere-se à cor do plano de fundo inferior da guia inativa.
Deslizamento do plano de fundo da guia inativa	Este campo refere-se à cor exibida quando você coloca o mouse sobre uma guia inativa. Também refere-se à cor usada na guia do menu.
<b>Página</b>	
Texto da página	Este campo refere-se a todo o texto na página ou janela pop-up, por exemplo, ajuda em linha, rótulos do campo, valores do campo, títulos da página, cabeçalhos da seção do formulário, links inativos, barras verticais, marcadores e assim por diante.
Links da página	Este campo refere-se a todos os links do plano de fundo da página, por exemplo, links do calendário, link Exibir lista completa, link Gerenciar Lista e assim por diante.
Plano de fundo da página - Superior	Este campo refere-se à cor da barra de título na parte superior de cada página e à janela pop-up, por exemplo, Detalhes da oportunidade. Os botões são colocados nesta barra. Este campo também controla a barra de Ação, Lista relacionada, exibição do Calendário e a guia Calendário ativa.
Plano de fundo da página - inferior	Este campo refere-se à cor da barra de título na parte inferior de cada página e à janela pop-up, por exemplo, Detalhes da oportunidade. Os botões são colocados nesta barra. Este campo também controla a barra de Ação, lista Relacionada, exibição do Calendário e a guia Calendário ativa.
Plano de fundo destacado da página	Este campo refere-se à cor dos itens destacados em uma página, por exemplo, campos de edição em linha, células destacadas de um calendário, data atual, etapa ativa nos assistentes, plano de fundo de exibição superior e assim por diante.
Texto do cabeçalho da página	Este campo refere-se à cor do texto usada para os nomes da página, por exemplo, Página inicial Oportunidades.
Plano de fundo do cabeçalho da página - Superior	Este campo refere-se à cor usada para a área superior atrás dos nomes da página.
Plano de fundo do cabeçalho da página - Inferior	Este campo refere-se à cor usada para a área inferior atrás dos nomes da página.
Linhas da página	Este campo refere-se às cores da linha usada nos registros da lista, seções do formulário nas páginas de detalhes, nas etapas do



	assistente e assim por diante.
<b>Listas</b>	
Texto do cabeçalho da lista	Este campo refere-se à cor do texto na barra de filtro e na barra do rodapé da lista.
Plano de fundo do cabeçalho da lista	Este campo refere-se à cor do plano de fundo do cabeçalho da lista na barra de filtro e no rodapé da lista que contém os ícones de navegação em lista.
Texto do cabeçalho da coluna	Este campo refere-se à cor do texto usada nos cabeçalhos da coluna.
Plano de fundo do cabeçalho da coluna	Este campo refere-se à cor do plano de fundo nas listas relacionadas, listas completas e assim por diante.

- 8** (Opcional) Se você quiser adicionar links globais personalizados ao seu tema, clique em Novo na seção Links globais.
- A página Edição de link é aberta.
- 9** Especifique as seguintes informações:
- **Nome do link.** Informe o nome do link global que você deseja adicionar ao seu tema.
  - **Tipo.** Selecione Cabeçalho ou Rodapé no menu, dependendo se você deseja colocar seu link global na parte superior ou inferior de sua página.
  - **URL do link.** Informe o URL de seu link global.
  - **Ordem dos links.** Informe um valor para indicar a ordem na qual o link é exibido. Por exemplo, se você informar número um, o link será o primeiro link em seus links globais.
- 10** (Opcional) Se quiser adicionar um logotipo específico ao seu tema, clique em Adicionar logotipo na seção Logotipo.
- A página Edição do logotipo será aberta.
- 11** Clique em Procurar para localizar a imagem que você deseja usar como o logotipo do cabeçalho em seu tema.
- OBSERVAÇÃO:** você pode fazer upload das imagens para usar como um logotipo do cabeçalho com as seguintes extensões: JPEG, JPG, PNG ou GIF. O logotipo do cabeçalho deve ser aproximadamente 70 pixels de altura e 1680 pixels de largura. Você deve ter a permissão para usar e fazer upload da imagem submetida a upload para seu tema.
- 12** Especifique as seguintes informações:
- **Nome.** Informe o nome do logotipo que você deseja adicionar ao seu tema.
  - **Tipo de logotipo.** Selecione Cabeçalho ou Rodapé do menu, dependendo se você deseja colocar o logotipo de seu cabeçalho na parte superior ou inferior da sua página. Se você selecionar Cabeçalho, o logotipo do cabeçalho permanecerá no plano de fundo atrás dos links e guias. Se você selecionar Rodapé, o logotipo do cabeçalho será colocado nos links na parte inferior da aplicação. O logotipo do rodapé deve ter no máximo 200 pixels de largura.
- 13** Clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** você deve conectar-se e desconectar-se do Oracle CRM On Demand para exibir a visualização do novo logotipo que você adicionou ao tema.

## Ativando relatórios personalizados na Minha página inicial

É possível especificar os relatórios personalizados que podem ser adicionados a uma apresentação personalizada de Minha página inicial. Esses relatórios personalizados são exibidos na lista Seções disponíveis na Etapa 2 do Assistente de apresentação da página inicial. Para obter mais informações sobre como personalizar Minha página inicial, consulte [Personalizando Minha página inicial para sua empresa](#) (consulte "Personalizando Minha página inicial para a sua empresa" na página 141).

**Antes de começar.** Para você realizar esse procedimento, os relatórios personalizados que você deseja ativar em Minha página inicial devem ter sido salvos. Sua função deve incluir os privilégios Personalizar aplicativo e Administração da página inicial.

### *Para especificar um relatório personalizado da página inicial*

- 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 do aplicativo, clique no link Minha página inicial - Relatórios personalizados.
- 4 Na lista Minha página inicial - Relatórios personalizados, clique em Novo relatório de página inicial.
- 5 No campo Nome, insira o nome do relatório personalizado.
- 6 Nos campos Altura e Largura, selecione Simples ou Duplo.  
Se desejar que o relatório abranja a página inicial inteira da esquerda para a direita, defina a largura como Duplo. Se você definir a altura como Duplo, o relatório terá o dobro da altura das outras seções da página inicial.
- 7 Se necessário, marque a caixa de seleção Executar relatório imediatamente.  
Se você marcar essa caixa de seleção, o relatório será executado automaticamente e os usuários não precisarão clicar em um link para atualizar o relatório.
- 8 No campo Caminho do relatório, insira o caminho do relatório.  
Você pode colar o caminho do relatório na janela Abrir análise. Para copiar o caminho do relatório:
  - a Clique no botão Abrir análise na página Conceitos básicos de respostas.
  - b Selecione um relatório.
  - c Copie o valor no campo Item.

Por exemplo:

Pasta compartilhada: Análise predefinida/Estágio de vendas - Analytics do histórico:  
Relatório de vendas do mês passado

9 Clique em Salvar.

## Renomeando tipos de registro

Para usar terminologias que os usuários estejam familiarizados, é possível renomear os tipos de registro. Os nomes de tipo de registro padrão na aplicação podem não ser iguais aos usados por sua empresa para certos tipos de registro. Neste caso, você poderá alterar o nome para que fique de acordo com seus requisitos específicos.

Quando você altera o nome de um tipo de registro, o novo nome aparece na maioria dos locais na aplicação, como:

- Guias e botões
- Listas suspensas
- Listas filtradas predefinidas, como a lista Todas as contas em Contas - Página inicial
- Barras de título nas páginas, como páginas de lista e de detalhes do registro
- A seção Criar na Barra de ação
- Nomes de seção da página
- Notificação por e-mail de atribuição de registro
- Nomes de seção da página personalizados

Por exemplo, você pode alterar o nome para exibição Contas para Empresa. A guia Contas torna-se Empresa e outros títulos de seção são alterados de forma adequada.

No entanto, existem vários locais em que o novo nome não é exibido. Se você alterar nomes, informe seus usuários que os novos nomes não aparecerão em:

- Nomes personalizados de listas filtradas
- Nomes de campos personalizados
- Relatórios e análises
- Oracle Outlook Email Integration On Demand
- Páginas da ajuda

**OBSERVAÇÃO:** todos os nomes para exibição têm, no máximo, 50 caracteres.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicação.

### *Para renomear um tipo de registro*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.

- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do aplicativo, clique no link Personalizar tipos de registro.
- 4 Na página Personalizar tipos de registro, digite os novos nomes na linha adequada. Forneça três variações da aplicação a serem usadas nas áreas adequadas da interface: Nome de exibição/Singular, Nome de exibição/Plural e Nome de exibição/Abreviado.  
**OBSERVAÇÃO:** o Nome de exibição/Abreviado é exibido nas guias e não deve ter mais de 15 caracteres.
- 5 (Opcional) Para indicar que um nome atualizado precisa ser traduzido em outros idiomas ativados para a sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.  
**OBSERVAÇÃO:** se desejar exibir esse nome atualizado em outros idiomas ativados, marque a caixa de seleção Para tradução. Nos outros idiomas (ou quando você escolhe outro idioma na lista suspensa Idioma de tradução dessa página), o nome atualizado aparece em azul e entre parênteses até você inserir manualmente as versões traduzidas. Isso ajuda a controlar quais termos precisam ser traduzidos. Se você não selecionar Para tradução, os nomes de exibição anteriormente traduzidos permanecem, não afetados pela alteração feita aqui.
- 6 Para informar manualmente o equivalente traduzido do novo nome:
  - a Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma cuja tradução você deseja informar.
  - b Informe o equivalente traduzido no campo Nome de exibição adequado e clique em Salvar.
  - c Clique no link para retornar à página que você acabou de atualizar e selecione o idioma novamente, se necessário.  
O nome traduzido aparece em preto na coluna Nome de exibição.

## Alterando o Ícone de um Tipo de registro

Você pode alterar o ícone que está associado a um tipo de registro e que é exibido nas guias e na seção Criar da barra de ação.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicativo.

### *Para alterar o ícone de um tipo de registro*

- 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 do aplicativo, clique no link Personalizar tipos de registro.

- 4 Na página Personalizar tipos de registro, clique no ícone de Pesquisa no campo Ícone do tipo de registro.
- 5 Selecione um ícone da janela.
- 6 Clique em Salvar.

## Adicionando tipos de registro

É possível adicionar tipos de registro personalizados para sua empresa. Por exemplo, convém exibir uma guia Ordem a ser usada por seus funcionários. Para adicionar um novo tipo de registro, renomeie e configure um dos tipos de registro de objeto personalizado no Oracle CRM On Demand.

Os tipos de registro de objeto personalizado devem ser disponibilizados para sua empresa pela equipe de Atendimento ao cliente. Para obter mais informações sobre como configurar tipos de registro de objeto personalizado para sua empresa, entre em contato com a equipe de Atendimento ao cliente.

Siga estas etapas gerais para adicionar um tipo de registro ao aplicativo:

- 1 Renomeie um dos tipos de registro de objeto personalizado de acordo com suas necessidades.
- 2 Configure os campos para o tipo de registro. Defina os campos que serão exibidos na página de detalhes do novo tipo de registro. Um conjunto de campos é incluído automaticamente na página Configuração de campos. Você pode renomear e usar esses campos e criar campos personalizados de acordo com seus critérios.
- 3 Crie apresentações de página para o tipo de registro personalizado conforme necessário.
- 4 Forneça acesso à nova apresentação de página e às seções de informações relacionadas para as funções de usuário apropriadas.

Cada novo tipo de registro que for adicionado aparecerá nestas áreas:

- Seção Criar na Barra de ação
- Seção Pesquisar na Barra de ação
- Página inicial do registro com uma guia (um ícone padrão aparece na guia junto com o nome)

Por padrão, a página inicial do novo registro contém duas seções: a seção Listas e a seção Exibidos recentemente do registro. Você precisa configurar campos, apresentações de página (para as páginas de detalhes e de edição) etc. para cada tipo de registro adicionado.

Em geral, os novos tipos de registro funcionam da mesma maneira que os tipos de registro fornecidos por padrão. É possível configurar campos, apresentações de página e páginas de listas para eles. Além disso, cada novo tipo de registro contém um conjunto de campos padrão, incluindo três campos de pesquisa (o campo de nome e dois campos de pesquisa rápida) e oito campos que servem para filtragem ou classificação.

No entanto, não é possível usar novos tipos de registro:

- no Gerente de atribuições
- para fazer previsões
- em trilhas de auditoria

- na Atribuição padrão do grupo (eles não podem ser compartilhados por grupos)

Além disso, os novos tipos de registro têm estas restrições:

- Os novos tipos de registro não podem conter grupos de endereços específicos do país
- Por padrão, somente o campo Nome é obrigatório nos novos tipos de registro
- Nenhuma verificação de duplicações é realizada nos novos tipos de registro

Para obter informações sobre como usar serviços da Web com novos tipos de registro, consulte [Fazendo download de arquivos de esquema e WSDL](#) (consulte "[Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema](#)" na página 607).

**Antes de começar.** Observe o seguinte:

- Os tipos de registro de objeto personalizado devem ser configurados para sua empresa pela equipe de Atendimento ao cliente. Para obter mais informações, entre em contato com a equipe de Atendimento ao cliente.
- Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Personalizar aplicativo e o privilégio Personalizar aplicativo apropriado para o objeto personalizado que está sendo usado para o novo tipo de registro. Existem privilégios individuais para os tipos de registro Objeto personalizado 01, 02 e 03; por exemplo, o privilégio Personalizar aplicativo - Gerenciar objeto personalizado 01. Para os demais tipos de registro de objeto personalizado, cada privilégio se aplica a um grupo de objetos personalizados, por exemplo, o privilégio Personalizar aplicativo - Gerenciar objetos personalizados 04 a 10.

### ***Para adicionar um tipo de registro***

- 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 do aplicativo, clique no link Personalizar tipos de registro.
- 4 Na linha do tipo de registro de objeto personalizado que está sendo usado, preencha as informações, por exemplo, insira a ordem.

Para obter mais informações, consulte [Renomeando tipos de registro](#) (na página 147). Depois que você renomear o tipo de registro, ele aparecerá com seu novo nome nas seções Configuração do tipo de registro na página Personalização do aplicativo, substituindo o link para o tipo de registro de objeto personalizado.

- 5 Clique em Salvar.
- 6 Na seção Configuração do tipo de registro da página Personalização do aplicativo, clique no link para o novo tipo de registro.
- 7 Na seção Gerenciamento de campo, clique no link Configuração de campos.
- 8 Na página Configuração de campos, é possível fazer o seguinte:
  - (Recomendável) Clique em Renomear campos e especifique um novo rótulo para o campo Nome.

O campo Nome é exibido pelo sistema para esse tipo de registro. Ele aparece em Itens excluídos, na seção Exibidos recentemente da Barra de ação e nas janelas de pesquisa.

Em todo o aplicativo, cada tipo de registro tem um campo chamado Nome, que é precedido pelo tipo de registro (Nome da conta, Nome da oportunidade etc.). Desse modo, se estiver adicionando uma guia Ordem, você poderá renomear o campo Nome como Nome da ordem.

- Clique em Novos campos e adicione campos personalizados.

As mesmas restrições são válidas para os campos personalizados desses tipos de registro e dos tipos de registro padrão.

- Clique em Renomear campos e especifique os campos de pesquisa para esse tipo de registro. Preencha as linhas Pesquisa rápida 1 e Pesquisa rápida 2 com os nomes de campo necessários. Se sua empresa usar a Pesquisa direcionada, esses campos serão exibidos na seção Pesquisar na Barra de ação.

Por exemplo, se estiver adicionando uma guia Ordem, você poderá designar o campo Número da ordem como um desses campos de Pesquisa rápida. Quando um funcionário selecionar Ordem na seção Pesquisar, Número da ordem aparecerá como um campo de pesquisa.

- Clique em Renomear campos e especifique os campos a serem vistos como títulos de coluna em listas. Preencha as linhas indexadas com os nomes de campo necessários. Isso determina os campos que podem ser usados para classificar e filtrar registros.

## 9 Configure as páginas de edição e de detalhes para o novo tipo de registro.

É possível adicionar campos às páginas de edição do registro, agrupar os campos em seções separadas e renomear essas seções.

Para criar relações com outros tipos de registro, adicione os campos (Conta, Contato, Oportunidade etc.) às apresentações de página. Um ícone Pesquisar será criado próximo ao campo, onde os usuários poderão vincular os registros existentes a esse novo tipo de registro.

Você pode adicionar seções de informações relacionadas às páginas de detalhes.

Quando você adiciona Equipe como uma seção de informações relacionadas, os usuários podem compartilhar cada registro com os membros da equipe.

**OBSERVAÇÃO:** a seção de informações relacionadas à Equipe é permitida nos tipos de registro Objetos personalizados 01, 02 e 03. Ela não é suportada nos outros tipos de registro de objeto personalizado.

Para obter instruções, consulte [Personalizando apresentações de páginas estáticas](#) (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 102).

## 10 (Opcional) Adicione o novo tipo de registro como um campo nas outras páginas de edição ou como uma seção de informações relacionadas nas outras páginas de detalhes do registro.

## 11 Adicione a apresentação da página a funções de usuário conforme necessário. Para obter instruções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

### Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas:

- [Sobre relações de muitos para muitos de objetos personalizados](#) (consulte "[Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados](#)" na página 156)

## Sobre campos, listas de opções e métrica

A aplicação não permite alterar nomes de campo ou valores da lista de opções que ela usa para previsões e relatórios. No entanto, algumas das listas pré-criadas, como listas em Páginas iniciais, selecionam os registros a serem incluídos com base nos valores da lista de opções. A aplicação usa o código subjacente, independente do idioma, para determinar quais registros incluir nas listas padrão. Portanto, você pode renomear valores da lista de opções e campos sem afetar essas listas.

**OBSERVAÇÃO:**No Oracle CRM On Demand (o aplicativo padrão), a prioridade das tarefas é indicada por setas nas listas de tarefas. A seta para cima indica prioridade 1-Alta, nenhuma seta indica prioridade 2-Média e a seta para baixo indica prioridade 3-Baixa.

Se você alterar os valores padrão da lista de opções do campo Prioridade no registro de atividades, uma seta poderá não ser exibida no campo Prioridade nas listas de tarefas.

## Sobre Configurações de anexo

Dependendo do tipo de registro os arquivos podem ser anexados aos registros das seguintes maneiras:

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

## Sobre a Configuração do item relacionado Anexos

Nos tipos de registros que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados você pode configurar layouts de páginas e funções de usuários que permitem que os usuários vinculem vários anexos a um registro pai. Cada item do anexo pode conter um arquivo ou um URL. Para permitir que os usuários anexem arquivos e URLs desta forma, os layouts de páginas e as funções de usuários devem ser configurados da seguinte forma:

- A seção Anexos deve estar disponível como uma seção de informações relacionadas na apresentação de página do tipo de registro pai.
- A função do usuário deve ter as permissões necessárias para o tipo de registro Anexo.
- Os perfis de acesso da função do usuário devem ter o acesso apropriado ao tipo de registro relacionado Anexos na configuração de acesso do tipo de registro pai.

Para obter mais informações sobre personalização de apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estáticas](#) (na página 102) e [Especificando apresentações de página dinâmicas](#) (consulte "[Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#)" na página 121). Para obter mais informações sobre configuração de funções do usuário e perfis de acesso consulte [Controles de gerenciamento e acesso de usuário](#) (consulte "[Gerenciamento de usuários e controles de acesso](#)" na página 157).

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 um usuário exclui um registro principal que tem anexos vinculados a ele através do item relacionado Anexos pré-configurados, os anexos também são excluídos.

Os administradores da empresa podem exibir detalhes dos anexos adicionados através do item relacionado Anexos pré-configurado. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando anexos da empresa](#) (consulte "[Gerenciando os anexos de sua empresa](#)" na página 640).

## Sobre Configuração de campos de anexo

Os campos de anexo permitem que o usuário vincule um único arquivo a um registro. Os campos de anexo são suportados para os seguintes tipos de registro:

- Objetos personalizados 01, 02, 03, 04 e posteriores
- 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, os registros vinculados e os arquivos anexados não são excluídos do banco de dados do Oracle CRM On Demand quando o registro principal é excluído. Por exemplo, quando um usuário exclui um registro de Solicitação MDF todos os registros do Anexo de 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.

Em alguns destes tipos de registro, os campos de anexo são expostos na apresentação de página padrão no Oracle CRM On Demand. Você pode expor os campos de anexo nas apresentações da página Detalhes de todos os tipos de registros listados, conforme necessário. Há três campos de anexo, como segue:

- **Anexo.** Este campo mostra inicialmente um ícone de clipe na página Registro - Edição. Depois que um arquivo é submetido a upload, o campo mostra o nome e o tamanho do arquivo do anexo na página de Detalhes do registro. 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 permitir que os usuários anexem um arquivo a um registro, você deve expor este campo na apresentação de página. O campo Anexo não pode ser usado como um campo de pesquisa, porque o nome do arquivo e o tamanho do arquivo neste campo são valores calculados.
- **Anexo: Nome do arquivo.** Este é um campo somente leitura preenchido automaticamente com o nome do arquivo carregado pelo usuário. O campo Anexo: nome do arquivo pode ser usado como um campo de pesquisa. A exibição deste campo é opcional.
- **Anexo: tamanho (em bytes).** Este campo exibe o tamanho do anexo. A exibição deste campo é opcional.

Para obter mais informações sobre personalização de apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estáticas](#) (na página 102) e [Especificando apresentações de página dinâmicas](#) (consulte "[Especificando apresentações de páginas dinâmicas](#)" na página 121).

## Sobre Configuração de objetos personalizados e Campos de anexo

Você pode configurar os tipos de registro do Objeto personalizado de várias maneiras para atender às necessidades de negócios, como segue:

- Você pode configurar um tipo de registro do Objeto personalizado como um tipo de registro relacionado em outro tipo de registro. (Os tipos de registro do Objeto personalizado são suportados como tipos de registro relacionados na maior parte dos tipos de registro principais no Oracle CRM On Demand.)  
  
Em determinada configuração, há um relacionamento um para muitos entre o registro principal e o tipo de registro vinculado. Quando os campos do anexo são expostos no tipo de registro vinculado, esta configuração permite que os usuários vinculem vários anexos (um em cada registro filho) ao registro principal.  
  
Por exemplo, você pode expor os campos do anexo na página Detalhes do Objeto personalizado 04 e, em seguida, renomear o Objeto personalizado 04, de forma que ele seja rotulado como *Anexo do objetivo*. Em seguida, você pode disponibilizar o tipo de registro do Anexo do objetivo como uma seção de informações relacionadas no tipo de registro Objetivo.
- Você pode configurar os tipos de registro do Objeto personalizado nos relacionamentos muitos-para-muitos com outros tipos de registros. Consulte [Sobre relacionamentos muitos-para-muitos dos objetos personalizados](#) (consulte "[Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados](#)" na página 156) para obter mais informações.
- Você pode configurar um tipo de registro de Objeto personalizado para usar como um tipo de registro do anexo e disponibilizá-lo como um tipo de registro de nível superior, com sua própria guia, página inicial, listas etc.

Da mesma forma uma configuração poderia ser usada para fornecer acesso dos usuários à literatura de seu interesse, para um grande número de usuários, e também permitiria aos usuários procurarem anexos que foram carregados para registros do tipo de registro de anexo personalizado.

Com qualquer tipo de registro, você deve garantir que os usuários têm os níveis de acesso apropriado nas funções do usuário e nos perfis de acesso para permitir que eles trabalhem com os tipos de registros nos quais os campos do anexo são suportados. Para obter mais informações sobre configuração de funções do

usuário e perfis de acesso consulte [Controles de gerenciamento e acesso de usuário](#) (consulte "[Gerenciamento de usuários e controles de acesso](#)" na página 157).

**OBSERVAÇÃO:** se um tipo de registro do Objeto personalizado for configurado como um registro relacionado em outro tipo de registro, os registros do Objeto personalizado vinculados e os arquivos anexados não são excluídos do banco de dados do Oracle CRM On Demand quando o registro principal é excluído. No exemplo descrito anteriormente, onde um tipo de registro de *Anexo do objetivo* personalizado é vinculado ao tipo de registro do Objetivo, se um usuário excluir o registro do Objetivo principal, os registros do Anexo do objetivo vinculado e os arquivos anexados não serão excluídos do banco de dados.

## Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados

Por padrão, todos os relacionamentos entre os Objetos personalizados 01, 02 e 03 e outros tipos de registro são muitos para muitos. No entanto, para todos os outros tipos de registros personalizados (por exemplo, o Objeto personalizado 04), qualquer relacionamento entre o tipo de registro do objeto personalizado e todos os outros tipos de registros (incluindo outros tipos de registro de objeto personalizado) é um para muitos, por padrão.

Você pode criar relacionamentos muitos para muitos para tipos de registros do objeto personalizado, usando outro tipo de registro de objeto personalizado, como uma tabela de intersecção.

### Exemplo de Criação de um relacionamento muitos para muitos

Sua empresa possui e gerencia centros de conferência e oferece instalações de conferência para outras empresas, clientes governamentais, e assim por diante. Você pode usar um tipo de registro de objeto personalizado para rastrear informações sobre eventos e outro tipo de registro de objeto personalizado para rastrear informações sobre as salas que são usadas para cada evento. Cada sala é usada para muitos eventos e cada evento pode usar várias salas, de forma que você deve ter um relacionamento muitos para muitos entre os tipos de registro.

Para criar este relacionamento muitos para muitos, você pode usar um terceiro tipo de registro de objeto personalizado como uma tabela de intersecção, para rastrear informações sobre cada livro ou sessão da sala. Você pode, em seguida, criar um relacionamento um para muitos entre salas e sessões e um relacionamento um para muitos entre eventos e sessões, que fornece um relacionamento muitos para muitos entre salas e eventos.

O procedimento a seguir descreve como configurar tipos de registros e relacionamentos para este exemplo. Os Objetos personalizados 04, 05 e 06 são usados para os novos tipos de registro.

#### *Para configurar um relacionamento muitos para muitos*

- 1 Se os tipos de registro do objeto personalizado que você deseja usar não estiverem configurados para sua empresa, entre em contato com o Atendimento ao cliente para configurá-los.
- 2 Quando o Atendimento ao cliente tiver configurado os objetos personalizados, renomeie os tipos de registro 04, 05 e 06 do Objeto personalizado para Sala, Evento e Sessão respectivamente.

Para obter informações sobre como renomear os tipos de registro, consulte [Renomeando tipos de registro](#) (na página 147).

- 3 Para cada função do usuário que exigir acesso aos novos tipos de registro, defina o nível de acesso necessário na Etapa 2 Acesso ao tipo de registro do Assistente de gestão de funções. (O nível obrigatório de acesso é determinado por você, com base nas responsabilidades do usuário).

Para obter informações sobre como configurar funções do usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

- 4 Para cada função que exigir acesso aos novos tipos de registro, configure o perfil de acesso para os novos tipos de registro.

Você deve configurar, pelo menos, o seguinte:

- No novo tipo de registro Sala, conceda o acesso Exibir à nova seção de informações relacionadas Sessão.
- No tipo de registro Evento, conceda o acesso Exibir à nova seção de informações relacionadas Sessão.

Para obter mais informações sobre a configuração de perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 225).

- 5 Crie novas apresentações de página para os novos tipos de registro:

- Na apresentação de página de Detalhes do tipo de registro da nova Sala, inclua o novo tipo de registro da nova Sessão, como uma seção de informações relacionadas.
- Na nova apresentação de página de Detalhes do tipo de registro do novo Evento, inclua o tipo de registro da nova Sessão, como uma seção de informações relacionadas.

Para obter mais informações sobre como configurar apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estática](#) (consulte "Personalizando apresentações de página estáticas" na página 102).

- 6 Para cada função do usuário que exige acesso aos novos tipos de registro, atribua as apresentações da página que você criou na Etapa 6 do Assistente de gestão de funções.

Para obter informações sobre como configurar funções do usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

**OBSERVAÇÃO:** além das alterações de configuração descritas no procedimento precedente, você pode personalizar os novos tipos de registro, da mesma forma que você personaliza outros tipos de registro. Para obter informações sobre como personalizar tipos de registro, consulte a [Página Personalização do aplicativo do tipo de registro](#) (consulte "Página Personalização da aplicação do tipo de registro" na página 71).

## Gerenciamento de usuários e controles de acesso

Este tópico fornece informações sobre o gerenciamento de usuários e o controle de acesso.

**Antes de começar.** Faça o seguinte:

- Verifique se você tem os privilégios adequados em sua função de usuário:

- Para configurar usuários, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso ou Gerenciar usuários na Organização do parceiro.

**OBSERVAÇÃO:** usuários com o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro podem configurar usuários na própria organização do parceiro apenas.

- Para configurar grupos, perfis e funções na sua empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.
- Para configurar livros, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar livros.
- Para configurar territórios na sua empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar territórios.
- Compare o número de licenças em relação ao número de usuários que devem estar ativos. Somente os usuários ativos podem acessar o Oracle CRM On Demand. O número total de usuários ativos não pode exceder o número de licenças da sua empresa. Para obter mais informações sobre como verificar o status de licenças, consulte [Verificando status de licenças e usuários ativos](#) (na página 31).
- Leia as informações básicas sobre funções e perfis de acesso. Para obter mais informações, consulte os seguintes tópicos:
  - [Gestão de funções](#) (na página 229)
  - [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 230)
  - [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 190)
  - [Sobre níveis de acesso para tipos de registro principais](#) (na página 203)
  - [Sobre os níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#) (consulte "[Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#)" na página 204)
  - [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 214)
- Determine quais perfis você usará para gerenciar o acesso a dados para livros, funções e equipes.
- Determine a função que você deseja atribuir a cada usuário e a quem cada usuário está subordinado. Se a sua organização precisar de outras funções para conciliar várias linhas de negócios, crie as novas funções necessárias.

A configuração acumulativa de todos os usuários na sua empresa define a hierarquia de subordinação e as cotas de vendas da empresa.

Individualmente, para cada usuário na sua empresa, você deve especificar uma função. A função de um usuário e o perfil de acesso associado determinam o acesso de um funcionário a guias, recursos e registros. Esses itens também determinam as apresentações de página que o funcionário vê quando usa a aplicação.

Clique em um tópico a fim de ver o procedimento para gerenciar usuários, perfis de acesso, funções, livros personalizados e grupos:

- [Configurando usuários](#) (na página 161)
- [Configurando cotas de vendas de usuários](#) (na página 175)
- [Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário](#) (na página 175)
- [Alterando o ID de um usuário](#) (na página 176)
- [Redefinindo senha de um usuário](#) (na página 177)

- [Revisando a atividade de login de um usuário](#) (consulte "[Revisando a atividade de conexão de um usuário](#)" na página 177)
- [Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários](#) (na página 178)
- [Gerenciando usuários delegados \(Administrador\)](#) (na página 180)
- [Criando períodos do estoque para usuários](#) (na página 183)
- [Desativando usuários](#) (na página 183)
- [Processo de configuração de administradores do parceiro \(administrador\)](#) (consulte "[Processo de configuração dos administradores do parceiro \(Administrador\)](#)" na página 184)
- [Configurando usuários \(parceiros\)](#) (na página 186)
- [Alterando um ID de usuário \(Parceiros\)](#) (na página 188)
- [Redefinindo uma senha de usuário \(Parceiros\)](#) (na página 189)
- [Desativando usuários \(Parceiros\)](#) (na página 189)
- [Processo de configurar perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 225)
- [Adicionando funções](#) (na página 235)
- [Processo de configuração de livros](#) (na página 266)
- [Verificando a configuração de livros para a função de administrador](#) (consulte "[Verificando a configuração do livro para a função Administrador](#)" na página 267)
- [Criando tipos de livro e funções de usuário do livro](#) (consulte "[Criando tipos de livro e funções de usuário de livro](#)" na página 271)
- [Configurando modos de propriedade de registro](#) (na página 272)
- [Criando livros e hierarquias de livros](#) (na página 273)
- [Associando usuários a livros](#) (na página 275)
- [Criando perfis de acesso para livros](#) (na página 278)
- [Ativando livros para a sua empresa](#) (consulte "[Ativando livros para sua empresa](#)" na página 279)
- [Ativando livros para usuários e funções de usuário](#) (consulte "[Ativando livros para usuários e funções do usuário](#)" na página 280)
- [Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro](#) (consulte "[Adicionando livros à página de apresentação Detalhes do registro](#)" na página 283)
- [Atribuindo registros a livros](#) (na página 284)
- [Configurando grupos](#) (na página 291)
- [Configurando territórios](#) (na página 294)

**DICA:** é recomendável configurar um usuário de teste para cada função. Em seguida, ative os usuários de teste para verificar se as configurações estão definidas corretamente antes de ativar outros usuários. Não ative outros usuários enquanto não tiver concluído todas as atividades de configuração de usuário, incluindo direitos de acesso, apresentação da função, hierarquia de subordinação e compartilhamento de dados,

workflow e qualquer outra personalização de processo de negócios. Lembre-se de desativar os usuários quando o teste for concluído.

## Gerenciamento de usuários

Um usuário é uma entidade do Oracle CRM On Demand com ou sem capacidade de interagir com o Oracle CRM On Demand. Por exemplo, o usuário pode ser um funcionário da sua empresa, um parceiro ou um aplicativo externo. Os usuários podem ser ativos ou inativos. Os usuários ativos podem interagir com o Oracle CRM On Demand: os usuários inativos não podem. Para interagir com o Oracle CRM On Demand, um usuário ativo deve ser autenticado de acordo com as políticas de login e senha configuradas para sua empresa. Para obter mais informações sobre as políticas de login e senha, consulte [Sobre as políticas de login e senha](#) (consulte "[Sobre as políticas de conexão e de senha](#)" na página 32).

Cada usuário tem uma função atribuída. A mesma função pode ser atribuída a vários usuários. Uma função do Oracle CRM On Demand é semelhante a uma função comercial que um usuário realiza em uma organização, como uma função de executivo de vendas ou de gerente de serviços. Na sua organização, sua função comercial lhe dá determinados privilégios e permissões que são exclusivos de sua função. De modo similar, dentro do contexto do Oracle CRM On Demand, uma função define o seguinte:

- Os recursos do Oracle CRM On Demand para os quais o usuário tem os privilégios de uso
- O conjunto de permissões que o usuário recebe para trabalhar com informações protegidas
- As configurações de interface de usuário que exibem informações

Para obter mais informações sobre funções, consulte [Gestão de funções](#) (na página 229). Para gerenciar usuários, realize as seguintes tarefas:

- [Configurando usuários](#) (na página 161)
- [Configurando cotas de vendas de usuários](#) (na página 175)
- [Alterando o ID de um usuário](#) (na página 176)
- [Redefinindo senha de um usuário](#) (na página 177)
- [Revisando a atividade de login de um usuário](#) (consulte "[Revisando a atividade de conexão de um usuário](#)" na página 177)
- [Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários](#) (na página 178)
- [Gerenciando usuários delegados \(Administrador\)](#) (na página 180)
- [Criando períodos do estoque para usuários](#) (na página 183)
- [Desativando usuários](#) (na página 183)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a gerenciamento de usuários:

- [Sobre apresentações de página de usuário](#) (na página 173)
- [Sobre delegação de usuário](#) (na página 179)
- [Campos de usuário](#) (na página 163)



- Exibindo trilhas de auditoria de registros
- [Personalizando a trilha de auditoria](#) (na página 117)

## Configurando usuários

Ao configurar um usuário, os seguintes campos exigem atenção especial, pois eles determinam o que o usuário pode acessar, exibir e fazer:

- **Campo Status.** Ao configurar um usuário pela primeira vez, você pode permitir que ele acesse o Oracle CRM On Demand imediatamente, configurando o status do usuário como Ativo e solicitando que o Oracle CRM On Demand envie as informações de conexão necessárias ao usuário quando você salvar o registro, selecionando a opção adequada no registro do usuário.

Como alternativa, se você não quiser que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand até uma outra ocasião, configure o registro do usuário e defina seu status como Inativo. Quando você quiser permitir posteriormente que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand, altere seu status para Ativo e use a funcionalidade de redefinição de senha para enviar as informações de conexão necessárias ao usuário por e-mail.

- **Campo Superior hierárquico ou Superior hierárquico (Apelido).** A estrutura de geração de relatórios determina quais registros os gerentes podem acessar. Ela também determina os dados que são incluídos nos cálculos para previsão, bem como os relatórios para gerentes e executivos. A página em que você configura usuários pode conter o campo Superior hierárquico ou o campo Superior hierárquico (Apelido), mas não deve conter ambos os campos. Para obter mais informações sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido), consulte [Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico \(Apelido\) nos registros de usuário](#) (consulte "[Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico \(Apelido\) nos registros do usuário](#)" na página 174).

**DICA:** Informe os usuários que estão na parte superior da hierarquia do relatório primeiro.

- **Campo Função.** A função do usuário determina o acesso do usuários às guias, recursos, registros e apresentações de página.

**OBSERVAÇÃO:** você pode importar seus registros de usuário usando o assistente de importação. Para obter mais informações sobre esta opção, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 394).

## Sobre informações de conexão de novos usuários

Para conectar-se ao Oracle CRM On Demand, um novo usuário deve ter uma URL temporária e uma senha temporária do Oracle CRM On Demand. Você pode solicitar que o Oracle CRM On Demand envie as informações de conexão ao usuário no momento em que criar a conta do usuário, ou você poderá fazer isso em outra ocasião, da seguinte forma:

- Se você desejar enviar as informações de conexão quando configurar a conta do usuário, marque a caixa de seleção do e-mail no registro do usuário antes de salvar o registro pela primeira vez.

Dependendo se você usar o botão Adição rápida ou Adicionar usuário para criar o registro do usuário, as caixas de seleção de e-mail serão denominadas da seguinte forma:

- A caixa de seleção E-mail na página Adição rápida
- A caixa de seleção Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar na página Usuário - Edição

Marque a caixa de seleção antes de salvar o registro pela primeira vez se você desejar que as informações sejam enviadas ao usuário imediatamente. As informações de conexão são enviadas ao usuário por e-mail, em duas partes:

- Um e-mail contém uma URL temporária.
- O segundo e-mail contém uma senha temporária e os detalhes do ID de conexão do usuário.
- Se você desejar enviar as informações de conexão ao usuário posteriormente, não marque a caixa de seleção de e-mail quando criar o registro do usuário.

Posteriormente, quando quiser enviar as informações de conexão ao usuário, você pode solicitar que o Oracle CRM On Demand envie as informações, clicando no botão Redefinir senha no registro do usuário. Quando você clicar no botão Redefinir senha, as informações de sign-in serão enviadas ao usuário por e-mail, em duas partes:

- Um e-mail contém uma URL temporária.
- O segundo e-mail contém uma senha temporária.

Neste caso, o email não inclui detalhes do ID de conexão do usuário.

## Sobre a exclusão de usuários

Você não pode excluir usuários. Quando um funcionário sair de sua empresa, altere o status dele para Inativo.

**Antes de começar.** Para configurar usuários na empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.

### *Para configurar um usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, faça o seguinte:
  - Para adicionar um novo usuário, clique em Novo usuário.
  - Para adicionar vários usuários rapidamente, clique em Adição rápida.

A página Adição rápida é aberta e você pode especificar as informações necessárias e limitadas de cada usuário. Por exemplo, ela não permite especificar a hierarquia de subordinação.

**OBSERVAÇÃO:** você não poderá usar o método Adição rápida se tiver definido algum outro campo Usuário obrigatório, além daqueles na página Adição rápida.

Depois de especificar as informações na janela Adição rápida, clique em Salvar. A página Lista de usuários é aberta.

- Para editar informações do usuário, clique no sobrenome do usuário e na página Usuário - Detalhes, clique no botão Editar.

5 Na página Usuário - Edição, preencha as informações. Para obter mais informações, consulte [Usuário - Campos](#) (consulte "[Campos de usuário](#)" na página 163).

6 Salve o registro.

**DICA:** você pode limitar os registros do usuário que consegue ver criando listas filtradas. Para obter instruções, consulte [Trabalhando com listas](#).

### **Para abrir uma lista de usuários filtrados**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, selecione uma opção da lista suspensa.

## **Campos de usuário**

Ao configurar um usuário, os campos a seguir requerem atenção especial:

- Status
- Superior hierárquico ou Superior hierárquico (Apelido), dependendo de qual desses campos está presente na apresentação de página do usuário
- Função

As entradas para esses campos determinam o que o usuário pode acessar, exibir e fazer.

Esta tabela descreve algumas informações dos campos para os usuários. Para ver todos os campos listados nessa tabela, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso. Alguns campos são somente leitura. Além disso, os campos que você vê podem diferir, dependendo da maneira que você acessa a página Usuário - Detalhes, navegando da página Lista de usuários ou fazendo drill-down em um nome de usuário em um registro. Essas diferenças ocorrem porque diferentes apresentações de página são usadas para essas páginas de detalhes. Para obter mais informações sobre apresentações de página do usuário, consulte [Sobre apresentações de página do usuário](#) (consulte "[Sobre apresentações de página de usuário](#)" na página 173).

Campo	Descrição
<b>Seção Informações-chave sobre usuário</b>	
Status	O status indica se o usuário está ativo ou inativo. Para obter informações sobre a sequência de configuração de senhas dos usuários e de ativação de usuários, consulte <a href="#">Configurando usuários</a> (na página 161) e <a href="#">Redefinindo todas as senhas</a> (na

Campo	Descrição
	<p>página 41).</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não permite excluir usuários. Quando um funcionário sair da sua empresa, altere o Status desse usuário para Inativo.</p>
Superior hierárquico	<p>O gerente do usuário. Cada usuário deve ser subordinado a um gerente para fins de relatórios e previsões.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Dependendo das apresentações de página do usuário que estão configurados para sua empresa, o campo Superior hierárquico (Apelido) pode aparecer no lugar do campo Superior hierárquico. O campo Superior hierárquico (Apelido) mostra o identificador curto do gerente do usuário.</p>
Organização do parceiro	<p>O nome da organização do parceiro a que o usuário pertence. Esse campo é preenchido somente para usuários que são membros de uma organização do parceiro.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> usuários que são membros de uma organização do parceiro e têm o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro em sua função podem adicionar outros membros de sua organização do parceiro como usuários no Oracle CRM On Demand. Se a sua função de usuário permitir configurar usuários que fazem parte da sua organização do parceiro, esse campo será somente leitura.</p>
Função	<p>A função atribuída ao usuário. Para obter informações sobre funções, consulte <a href="#">Gestão de funções</a> (na página 229).</p>
Grupo principal	<p>O grupo a que esse usuário foi adicionado. Somente leitura.</p>
Livro padrão para o Analytics	<p>(Opcional) O livro do usuário ou o livro personalizado que o usuário vê por padrão no seletor Livro da Página inicial de relatórios e da Página inicial de painéis. Essa configuração do registro de usuário não limita o acesso do usuários aos dados. O usuário pode selecionar um livro diferente no seletor Livro.</p>
Livro padrão	<p>(Opcional) O livro do usuário ou o livro personalizado que o usuário vê por padrão no seletor Livro ao trabalhar em qualquer área que não seja a guia Relatórios. Essa configuração do</p>

Campo	Descrição
	registro de usuário não limita o acesso do usuários aos registros. O usuário pode selecionar um livro diferente no seletor Livro.
<b>Seção Usuário - Informações detalhadas</b>	
Apelido	<p>Um identificador abreviado para o usuário; por exemplo, o nome ou apelido preferido do usuário.</p> <p>Se você adicionar usuários por meio da página Adição rápida, todos os caracteres antes do sinal de arroba (@) no endereço de e-mail se tornarão o apelido.</p>
ID do usuário	<p>Um identificador exclusivo do sistema para o usuário se conectar ao Oracle CRM On Demand.</p> <p>O número máximo de caracteres que um ID do usuário pode conter é 50. Um ID do usuário não pode conter espaços nem nenhum dos seguintes caracteres especiais:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Asterisco (*)</li> <li>■ Barra invertida (\)</li> <li>■ Cerquilha (#)</li> <li>■ Ponto de interrogação (?)</li> <li>■ Barra (/)</li> <li>■ Til (~)</li> </ul>
E-mail	<p>O endereço de e-mail completo para o usuário, como isample@companysample.com. Os usuários devem ter um endereço de e-mail válido para que o acesso ao Oracle CRM On Demand seja concedido.</p> <p>O número máximo de caracteres que um endereço de e-mail pode conter é 100.</p>
ID de conexão do usuário	Campo somente leitura. Esse valor é uma combinação do ID de conexão corporativo e ID do usuário e é um identificador exclusivo do sistema para o usuário se conectar ao Oracle CRM On Demand.
<b>Preferências de contato</b>	

Campo	Descrição
Nunca chamar	Se esta caixa de seleção estiver marcada, o usuário não receberá chamadas do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar correspondências	Se esta caixa de seleção estiver marcada, o usuário não receberá cartas ou catálogos do Oracle CRM On Demand Marketing.
Nunca enviar e-mails	Se esta caixa de seleção estiver marcada, o usuário não receberá e-mails do Oracle CRM On Demand Marketing.
Sempre enviar alertas críticos	<p>Se esta caixa de seleção estiver marcada, o usuário receberá e-mails contendo informações importantes do Oracle CRM On Demand. Essas mensagens incluem:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Informações essenciais sobre atualizações do produto e alterações de serviço referentes ao Oracle CRM On Demand e a produtos relacionados</li> <li>■ Instruções e programações de atualização para novas versões importantes</li> <li>■ Prioridade alta ou comunicação de emergência para complementar processos normais de suporte (por exemplo, no caso de uma falha de hardware)</li> </ul> <p>Somente administradores de empresa podem atualizar essa caixa de seleção para os usuários. Os contatos principais têm essa caixa de seleção ativada automaticamente.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> 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>
<b>Seção Usuário - Informações geográficas</b>	
Idioma, Parâmetros regionais, Moeda, Fuso horário	Se você não definir valores nesses campos, os valores padrão configurados para a empresa serão usados. Você pode alterar os valores referentes ao usuário. Os usuários também poderão substituir essas configurações quando editarem suas preferências pessoais.

Campo	Descrição
<b>Usuário - Informações de segurança</b>	
Áreas de assunto de relatório	Esta configuração define a visibilidade para registros da área de assunto em tempo real no Oracle CRM On Demand Answers. Os valores permitidos são: Visibilidade do gerente e Visibilidade da equipe. Se você não definir um valor nesse campo, o valor padrão configurado para a empresa será usado. Você pode alterar o valor referente ao usuário. Os usuários também poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais.
Áreas de assunto histórico	<p>Esta configuração define a visibilidade para registros históricos da área de assunto no Oracle CRM On Demand Answers. Os valores permitidos são: Visibilidade do gerente, Visibilidade da equipe e Visibilidade total. Se você não definir um valor nesse campo, a configuração padrão para a empresa será usada. Você pode alterar o valor referente ao usuário. Os usuários também poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais. Os valores permitidos são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Visibilidade do gerente.</b> Permite que o usuário veja os dados pertencentes ao usuário e os dados pertencentes aos subordinados do usuário.</li> <li>■ <b>Visibilidade da equipe.</b> Permite que o usuário veja os dados pertencentes ao usuário e os dados compartilhados com o usuário pelas equipes.</li> <li>■ <b>Visibilidade total.</b> Permite que o usuário veja os dados pertencentes e compartilhados com o usuário e os dados pertencentes e compartilhados com os subordinados do usuário.</li> </ul>

Campo	Descrição
Item com base em função pode ler todos os registros	Esta configuração determinará se o Oracle CRM On Demand Reports usa a configuração Pode ler todos os registros. A configuração Pode ler todos os registros determina se uma função de usuário específica tem visibilidade para todos os registros de um dado objeto (por exemplo, Conta, Oportunidade, Contato, e assim por diante) no Oracle CRM On Demand. Essa configuração é definida na página de acesso ao tipo de registro no Assistente de gestão de funções. Se a configuração Item com base em função pode ler todos os registros estiver ativada em qualquer objeto de uma função de usuário, esse usuário também poderá ver todos os registros referentes a esse objeto específico no Oracle CRM On Demand Reports.
ID externo exclusivo	Você pode usar este campo para armazenar um identificador do usuário em um sistema externo.
ID da integração	<p>Você pode informar um valor neste campo ou pode permitir que o campo assuma um valor padrão. Dependendo de como o registro do usuário é criado, o campo ID da integração assume um valor padrão conforme a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para registros do usuário criados por meio da interface do usuário: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se o campo ID da integração estiver presente na Apresentação da página e nenhum valor for informado no campo, então o campo assumirá o ID da linha temporário alocado para o registro do usuário antes que o registro fosse salvo pela primeira vez.</li> <li>■ Se o campo ID da integração não estiver presente na apresentação da página do usuário, então o campo assumirá o valor do campo ID da linha do registro do usuário.</li> </ul> </li> <li>■ Para os registros do usuário criados por qualquer canal diferente da interface do usuário, se nenhum valor for informado no campo ID da integração, então o campo assumirá o valor do campo ID da linha do registro do usuário.</li> </ul> <p>Você pode alterar o valor no campo ID da integração.</p>



Campo	Descrição
Identificador externo para conexão única	<p>Se a sua empresa estiver configurada para usar a conexão única, o administrador da empresa poderá usar este campo durante o mapeamento dos usuários no Oracle CRM On Demand para um sistema externo, em vez de usar o campo ID de conexão do usuário.</p> <p>Quando os usuários exibem seus perfis pessoais, o campo é somente leitura.</p>
Tipo de autenticação	<p>Determina como o usuário se conecta ao Oracle CRM On Demand.</p> <p>Se o tipo de autenticação no nível da empresa for qualquer coisa diferente de ID/PWD do usuário ou Logon único, esse campo será somente leitura no registro do usuário. Se o tipo de autenticação no nível da empresa for ID/PWD do usuário ou Logon único, os administradores da empresa poderão selecionar um valor ou deixar este campo em branco no registro do usuário, conforme a seguir:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Somente ID/senha.</b> Se esse valor for selecionado, o usuário deverá se conectar usando seu ID de conexão e sua senha de usuário do Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>Somente aut. unificada SSO.</b> Se esse valor for selecionado, o usuário deverá se conectar usando o mecanismo de autenticação unificada da sua empresa. Quando esse valor for selecionado, o usuário não poderá se conectar usando uma ID de conexão e uma senha de usuário do Oracle CRM On Demand.</li> <li>■ <b>ID/SENHA us. ou Aut. unif.</b> Se esse valor for selecionado, o usuário poderá se conectar usando sua ID de conexão de usuário e senha do Oracle CRM On Demand ou o método de autenticação unificada da empresa.</li> <li>■ <b>Em branco.</b> Se esse campo estiver em branco no perfil do usuário, a configuração Tipo de autenticação no nível da empresa será utilizada para o usuário.</li> </ul> <p>Quando os usuários exibem seus perfis pessoais, o campo é somente leitura.</p> <p>Para obter mais informações sobre como configurar o tipo de autenticação no nível da empresa, consulte <a href="#">Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais</a> (na página 19).</p>

Campo	Descrição
<b>Seção Configurações de comunicação</b>	
Exibir janela pop-up de discagem com um clique	Esta caixa de seleção é para usuários configurados com o Oracle Contact On Demand. O Oracle Contact On Demand converte os números de telefone em links em que os usuários podem clicar nas páginas Lista e Detalhes. Se você marcar a caixa de seleção Exibir janela pop-up de discagem com um clique para o usuário, então, quando o usuário clicar em um link de número de telefone, será mostrada uma janela de Discagem com um clique antes que o sistema de telefonia do Oracle Contact On Demand faça a chamada.
Exibir Comunicação - Página inicial - Caixa de Entrada para	Selecione um valor no menu para determinar o período durante o qual a caixa de entrada da página inicial de comunicações exibe atividades para o usuário, por exemplo, último mês, último dia, e assim por diante. Quanto menor o período, menor será o número de atividades de comunicação exibidas. Se você selecionar Tudo no menu ou deixar o menu em branco, então a página Comunicações exibirá todas as comunicações. O usuário deve efetuar sign-out e sign-in novamente para que uma alteração feita nesta configuração tenha efeito.
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 de comunicações exibe atividades concluídas recentemente para o usuário, por exemplo, último mês, último dia, e assim por diante. Quanto menor o cronograma, menor será o número de atividades de comunicação exibidas. Se você selecionar Tudo no menu ou deixar o menu em branco, então a página Comunicações exibirá todas as atividades. O usuário deve efetuar sign-out e sign-in novamente para que uma alteração feita nesta configuração tenha efeito.
<b>Seção Informações adicionais</b>	
Nome do tema	<p>Se você definir um valor nesse campo, o tema padrão da empresa será usado. Você pode substituir o padrão clicando na lista suspensa Nome do tema e selecionando o tema desejado para o usuário. Os usuários também poderão substituir essa configuração quando editarem suas preferências pessoais.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os temas não têm efeito sobre o comportamento do Oracle CRM On Demand. Se</p>

Campo	Descrição
	sua função do usuário tiver o privilégio adequado, você poderá criar novos temas, de acordo com os requisitos da empresa. Para obter mais informações sobre temas, consulte <a href="#">Criando novos temas</a> (na página 142).
Tipo de registro de pesquisa padrão	O tipo de registro que aparece na lista de opções de pesquisa na Barra de ação quando o usuário se conecta ao Oracle CRM On Demand.
Mostrar a página de boas-vindas ao conectar	Para impedir que a página de boas-vindas seja exibida toda vez que o usuário efetua sign-in no Oracle CRM On Demand, desmarque essa caixa de seleção.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> os usuários podem desmarcar a caixa de seleção <b>Mostrar a página de boas-vindas ao conectar na página de boas-vindas ao fazer sign-in</b> .
Limite de aprovação do fundo	Este campo é para usuários do Oracle CRM On Demand High Tech Edition e do Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.  O valor que esse usuário pode aprovar para cada solicitação de fundos ao configurar o status para Demanda aprovada. Se o usuário tentar exceder esse limite, será exibida uma mensagem de erro e o Oracle CRM On Demand impedirá a aprovação da solicitação de fundos.
Ativar animação do centro de mensagens	Determina se a exibição de observações na Central de mensagens e nas páginas Detalhes do registro é animada.
Modo de visualização de registro	O modo de visualização de registro do usuário. Dependendo da configuração aqui, a janela de visualização abre quando o usuário passa o ponteiro do mouse sobre um link para um registro ou quando o usuário clica em um ícone de visualização exibido quando o ponteiro é passado sobre um link para um registro. A janela de visualização mostra a primeira seção da página Detalhes do registro. A seleção de Desativar nesse campo desativa a funcionalidade de visualização do registro para o usuário.  A configuração de visualização do registro pode ser especificada no nível da empresa e no nível do usuário. A configuração no nível do usuário substitui a configuração padrão para a empresa. Se este campo estiver em branco, a configuração padrão de visualização do registro referente à

Campo	Descrição
	empresa será usada. Os usuários poderão alterar essa configuração quando editarem suas preferências pessoais.
Exibição superior	<p>Se esta caixa de seleção estiver marcada, o usuário verá links para as seções de informações relacionadas em uma página de detalhes, na parte inferior da janela do navegador. Os links permitem que o usuário ignore uma seção de informações relacionadas sem precisar rolar a página para baixo.</p> <p>A configuração da exibição superior pode ser especificada no nível da empresa e no nível do usuário. A configuração no nível do usuário substitui a configuração padrão para a empresa. Se este campo estiver em branco, a configuração padrão de exibição superior referente à empresa será usada. Os usuários poderão alterar essa configuração quando editarem suas preferências pessoais.</p>
Formato de informações relacionadas	Determina se as seções de informações relacionadas nas páginas de Detalhes do registro são mostradas como listas ou como guias. Se a opção Formato de informações relacionadas no registro do usuário estiver em branco, então a configuração padrão para a função do usuário será usada; e, se a opção Formato de informações relacionadas na função do usuário estiver em branco, então a configuração padrão para a empresa será usada.
Suporte de fuso horário do usuário para áreas de assunto de relatório	<p>Se esta caixa de seleção estiver presente e selecionada no perfil do usuário, então as datas e horas mostradas nos relatórios de tempo real serão exibidas de acordo com o fuso horário do usuário. Se esta caixa de seleção estiver desmarcada no perfil do usuário, então as datas e horas mostradas nos relatórios de tempo real serão exibidas de acordo com o fuso horário da empresa.</p> <p>Para ativar essa configuração para os usuários, o administrador da empresa deve adicionar este campo à apresentação da página Administração de</p>

Campo	Descrição
	usuários para a função do administrador. Para permitir que os usuários ativem ou desativem essa configuração em seu perfil pessoal, o administrador da empresa deve adicionar este campo à apresentação da página Proprietário do usuário para as funções relevantes do usuário.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários que têm os privilégios adequados (geralmente, o administrador da empresa) podem designar delegados para outros usuários. Os usuários também podem designar delegados para eles mesmos. Para obter mais informações sobre como designar delegados, consulte [Sobre a delegação de usuário](#) (consulte "Sobre delegação de usuário" na página 179), [Adicionando usuários delegados e Gerenciando usuários delegados \(Administrador\)](#) (na página 180).

## Sobre apresentações de página de usuário

Você pode definir diversos tipos de apresentação de página para os registros do usuário. Os tipos de apresentação de página correspondem a diferentes exibições dos detalhes do usuário no Oracle CRM On Demand. Os tipos a seguir de apresentações de página de usuário estão disponíveis na página Personalização do aplicativo do usuário:

- **Apresentação da página do usuário.** Este tipo de apresentação de página é usado para as páginas de detalhes do usuário exibidas quando você faz drill-down em um nome de usuário de um registro ou nas listas Exibidos recentemente ou Favoritos. Todos os usuários da empresa podem ver essas páginas de detalhes do usuário. Nenhuma seção de informações relacionadas está disponível para as apresentações de página desse tipo, portanto, não há um link Editar apresentação nessas páginas de detalhes do usuário.
- **Apresentação da página Administração de usuários.** Este tipo de apresentação de página é usado para as páginas de detalhes do usuário exibidas na página Lista de usuários nos Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- **Apresentação da página Proprietário do usuário.** Este tipo de apresentação de página é usado para a página Detalhes pessoais em Minha configuração. Os usuários podem controlar a apresentação das seções de informações relacionadas em sua página Detalhes pessoais. Para obter mais informações, consulte [Alterando a apresentação da sua página de detalhes](#).
- **Apresentação da página Administração de parceiro.** Este tipo de apresentação de página é usado para as páginas de detalhes do usuário exibidas quando os usuários parceiros acessam registros do usuário usando o link Administração própria do parceiro. Para acessar o link Administração própria do parceiro, os usuários do parceiro devem ter o privilégio Gerenciar usuários na Organização parceira.

Os tipos de apresentações separadas de páginas de usuário a seguir são úteis quando você tem campos de usuário que contêm dados particulares. Nesse caso, você não quer que os usuários vejam campos particulares quando fazem drill-down em um nome de usuário de um registro. Portanto, você pode disponibilizar os campos particulares nas apresentações de página do tipo de apresentação Proprietário do usuário ou do tipo de apresentação Administração de usuários, mas você pode indisponibilizar os campos particulares nas apresentações de página do tipo de apresentação Usuário.

As apresentações de página são atribuídas a determinadas funções. Desse modo, ao atribuir as apresentações de página apropriadas a uma função, você garante que os usuários com essa função não possam ver nenhum campo particular indevido.

Os exemplos a seguir mostram tipos de campo que podem ser rastreados como campos particulares para determinadas funções:

- Representante comercial interno
  - Número de leads qualificados que não são rejeitados
  - Número de leads contatados por mês
- Representante comercial
  - Custo para converter lead em cliente
- Gerente de marketing
  - Eficiência da campanha (valor gasto em comparação com o valor da receita)
- Gerente de vendas regional
  - Número de clientes perdidos por trimestre
  - Volume de receita perdida para concorrentes regionais

Os tipos de apresentação de página do usuário separados também são úteis quando você quer definir os campos como somente leitura para alguns usuários. Nesse caso, você pode disponibilizar os campos como somente leitura nas apresentações de página do tipo de apresentação Proprietário do usuário para as funções de usuário que você não deseja que tenham permissão para editar os campos.

**CUIDADO:** determinadas restrições aplicam-se ao adicionar o campo Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) para as apresentações de página do usuário. Para obter mais informações, consulte [Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico \(Apelido\) nos registros do usuário \(na página 174\)](#).

Para obter mais informações sobre como criar apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de páginas estáticas](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 102); para obter informações sobre como configurar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

## Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) nos registros do usuário

As informações do gerente em um registro do usuário são usadas na hierarquia de posições e na previsão. Um dos campos a seguir deve estar presente em cada apresentação de página do tipo de apresentação Administração de usuários ou Administração de parceiros, para que você possa especificar um gerente para o usuário:

- **Relatórios para.** Este campo mostra o nome completo do gerente do usuário.
- **Superior hierárquico (Apelido).** Este campo mostra o identificador abreviado do gerente do usuário.

No entanto, ao criar suas apresentações de página do usuário, você não deve adicionar ambos esses campos à mesma apresentação de página do usuário. Se o campo Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) foram ambos disponibilizados em uma apresentação de página, então qualquer usuário cuja função tenha essa apresentação de página atribuída não poderá usar o recurso de edição em linha em listas de registros do usuário ou em páginas de detalhes do usuário.

Da mesma forma, não adicione ambos os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) à mesma apresentação de pesquisa para o tipo de registro do usuário. Se ambos esses campos forem

disponibilizados em uma apresentação de pesquisa, então qualquer usuário cuja função tenha essa apresentação de pesquisa atribuída não poderá procurar registros do usuário; ou seja, a pesquisa falhará.

## Configurando cotas de vendas de usuários

Se os representantes de vendas usarem o Oracle CRM On Demand para gerenciar suas previsões, suas cotas deverão estar configuradas. Os representantes de vendas podem configurar suas próprias cotas ou, como um administrador, você pode criar cotas para eles.

Esta seção descreve o procedimento para o administrador configurar cotas de um usuário.

### *Para configurar a cota de um usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cuja cota você deseja configurar.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, role para baixo na seção Cotas e execute um dos seguintes procedimentos:
  - Clique no botão Nova cota.
  - Clique no link Editar da cota que você deseja editar.
- 6 Na página Editar cota, preencha os campos.
  - Para distribuir uma cota anual igualmente no ano fiscal, insira o valor no campo Cota total e clique em Distribuir.
  - Para adicionar também as cotas mensais, informe um valor para cada mês e clique em Somar.
- 7 Salve o registro.

## Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário

Você pode determinar qual livro o usuário deve ver por padrão no Seletor de livros para cada tipo de registro. A configuração do registro do usuário não limita o acesso do usuário aos registros: o usuário pode selecionar um livro diferente no Seletor de livros.

O procedimento a seguir descreve como configurar livros padrão por tipo de registro para um usuário.

### ***Para configurar livros padrão por tipo de registro para um usuário***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3** Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique em Gerenciamento de usuários.
- 4** Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cujos livros padrão deseja configurar.
- 5** Na página de detalhes do usuário, vá até a seção Livro padrão por tipo de registro e faça o seguinte:
  - a** Clique em Novo para adicionar um livro padrão para um tipo de registro.
  - b** Clique no link Editar do livro padrão que deseja alterar.
- 6** Na página Adicionar livro padrão por tipo de registro, selecione o tipo de registro e a configuração de livro.
- 7** Salve as alterações.

## **Alterando o ID de um usuário**

Você pode alterar o ID de um usuário.

O número máximo de caracteres que um ID do usuário pode conter é 50. Um ID do usuário não pode conter espaços nem nenhum dos seguintes caracteres especiais:

- Asterisco (\*)
- Barra invertida (\)
- Cerquilha (#)
- Ponto de interrogação (?)
- Barra (/)
- Til (~)

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso. Para permitir que os usuários alterem o endereço de e-mail ou o ID, você deve configurar o recurso Controle de conexão e senha. Para obter instruções, consulte [Definindo controles de senhas da sua empresa](#) (na página 33).

### ***Para alterar o ID de um usuário***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2** Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3** Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.



- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, clique em Editar.
- 6 Na página Usuário - Edição, edite o campo ID de usuário.
- 7 Salve o registro.

O usuário recebe um e-mail contendo o novo ID do usuário. O usuário pode fazer sign-in no Oracle CRM On Demand usando o novo ID do usuário e a senha existente do usuário.

## Redefinindo senha de um usuário

No Oracle CRM On Demand, os usuários devem fornecer respostas para, no mínimo, duas perguntas de segurança. Essas perguntas e respostas podem ser usadas posteriormente, se os usuários esquecerem suas senhas. Se os usuários não lembrarem suas perguntas de segurança ou se estiverem bloqueados e quiserem acesso imediato, você pode redefinir as senhas.

**OBSERVAÇÃO:** este procedimento tem o mesmo efeito que marcar a caixa de seleção Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar na página Usuário - Edição. Você deve configurar a função de usuário e as informações relacionadas antes de enviar a senha temporária por email.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso e o privilégio Gerenciar empresa - Redefinir todas as senhas. Além disso, a função do usuário cuja senha você deseja alterar deve incluir o privilégio Redefinir senha pessoal.

### *Para redefinir uma senha do usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cuja senha você deseja redefinir.
- 5 Na barra de título da página Usuário - Detalhes, clique no botão Redefinir senha.

A senha existente do usuário é substituída por uma nova senha temporária. A nova senha temporária é enviada ao usuário por e-mail.

**OBSERVAÇÃO:** este evento é registrado na seção Histórico de conexões da página Usuário - Detalhes.

## Revisando a atividade de conexão de um usuário

Você pode revisar o histórico de conexão de cada usuário na sua empresa.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.

***Para revisar a atividade de conexão de um usuário***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cuja atividade de conexão você deseja exibir.
- 5 Para revisar a atividade de conexão do usuário, role para baixo até a seção Histórico de conexão.

## Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários

Você pode revisar os detalhes de atividades relacionadas à segurança na seção Auditoria do registro do usuário.

### Sobre as seções Auditoria e Trilha de auditoria nos registros do usuário

As informações de auditoria são exibidas em duas seções de informações relacionadas no registro do usuário, conforme a seguir:

- **Seção Auditoria.** A seção Auditoria mostra informações sobre atividades relacionadas à segurança, como quando a senha do usuário foi definida inicialmente e quando a senha foi redefinida.
- **Seção Trilha de auditoria.** A seção Trilha de auditoria no registro do usuário mostra as alterações feitas em determinados campos no registro do usuário. Diversos campos são auditados por padrão, mas os administradores da empresa podem especificar campos adicionais para serem auditados. Os administradores da empresa também podem exibir informações da trilha de auditoria para usuários na Trilha de auditoria principal. Para obter informações sobre como personalizar trilhas de auditoria para tipos de registro, consulte [Personalizando a trilha de auditoria](#) (na página 117). Para obter informações sobre a visualização de trilhas de auditoria de registros individuais, consulte [Exibindo trilhas de auditoria para registros](#). Para obter informações sobre a visualização de informações da trilha de auditoria na Trilha de auditoria principal, consulte [Revisando alterações de trilha de auditoria com a Trilha de auditoria principal](#) (na página 52).

**Antes de começar.** Para executar o procedimento a seguir, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.

***Para revisar atividades relacionadas à segurança para um usuário***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário que deseja visualizar.
- 5 Role até a seção Auditoria para revisar detalhes das atividades relacionadas à segurança no registro do usuário.

## Sobre delegação de usuário

Quando o recurso Usuários delegados estiver ativado, os usuários poderão delegar acesso de proprietário de seus registros a outros usuários. Além disso, os usuários com os privilégios apropriados podem designar delegados para outros usuários. Geralmente, apenas administradores de empresa podem designar delegados para outros usuários.

O recurso Usuários delegados é controlado pelo uso das seguintes caixas de seleção na página de perfil da empresa:

- Visibilidade do gerente ativada
- Exibir Seletor de livros

Para que o recurso Usuários delegados funcione, essas duas caixas de seleção devem ser marcadas. Além disso, as seções de informações relacionadas Delegado para usuários e Delegado dos usuários devem estar disponíveis nas apresentações de página relevantes para a função do usuário ou administrador conforme a seguir:

- Para permitir que o usuário designe delegados, a seção de informações relacionadas Delegado para usuários deve estar disponível na apresentação da página Proprietário do usuário para a função do usuário.
- Para permitir que o usuário veja uma lista dos usuários de quem ele é delegado, a seção de informações relacionadas Delegado dos usuários deve estar disponível na apresentação da página Proprietário do usuário para a função do usuário.
- Para permitir que os administradores designem delegados para outros usuários, pelo menos uma das seções de informações relacionadas a seguir deve estar disponível na apresentação da página Administração de usuários para a função do administrador:
  - **Delegado para usuários.** Na seção Delegado para usuários de um registro do usuário, o administrador pode designar delegados para o usuário.
  - **Delegado dos usuários.** Na seção Delegado dos usuários de um registro do usuário, o administrador pode designar o usuário como um delegado de outros usuários.

Ao designar usuários delegados, observe as seguintes informações:

- O campo Função de usuário delegado não está relacionado de modo algum à função do usuário ou ao acesso aos dados. Ele é uma lista de opções que o administrador da empresa pode definir para classificar os delegados do usuário. Essa lista de opções não tem nenhum valor padrão. O administrador da empresa pode personalizá-la conforme necessário na página de configuração do campo Usuários delegados. Para obter mais informações sobre como personalizar listas de opções, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 99).

- Os usuários delegados obtêm o acesso de proprietário do usuário principal aos registros que o usuário principal possui ou aos quais tem acesso por meio de equipes ou grupos. Os usuários delegados não têm o acesso padrão de usuário principal aos registros.
- Para qualquer tipo de registro, o usuário delegado deve ter a opção Possui acesso ativada em sua função de usuário para ver os registros desse tipo usando o acesso delegado. De modo semelhante, o usuário delegado deve ter ativada a opção Pode criar em sua função de usuário para um tipo de registro a fim de criar registros desse tipo.
- Os usuários delegados podem usar a opção Incluir subitens no Seletor de livros para ver todos os seus próprios registros e os registros do usuário principal em listas. Como alternativa, podem selecionar seu próprio nome para ver apenas os registros aos quais têm acesso por meio de propriedade, função, equipe, e assim por diante. Ou podem selecionar o nome do usuário principal para ver apenas os registros pertencentes ao usuário principal ou podem acessar por meio de uma equipe ou um grupo.
- O nível de acesso aos dados do usuário delegado (isto é, Visibilidade do gerente, Visibilidade da equipe ou Visibilidade total) para de áreas de assunto de relatório e áreas de assunto histórico continua a ser aplicado, mesmo quando o usuário delegado está observando dados delegados por um usuário principal.

## Gerenciando usuários delegados (Administrador)

Como administrador da empresa, você pode designar usuários como delegados para outros usuários. Para obter mais informações sobre como funciona a delegação de usuário, consulte [Sobre delegação de usuário](#) (na página 179).

**OBSERVAÇÃO:** os usuários também podem designar delegados para si mesmos na página [Detalhes pessoais](#). Para obter mais informações sobre como os usuários podem designar delegados, consulte [Adicionando usuários delegados](#).

Para executar os procedimentos descritos neste tópico, sua função deve incluir os seguintes privilégios:

- Gerenciar usuários e acesso
- Gerenciar usuários e acesso - Gerenciar usuários delegados

Além disso, pelo menos uma das seções de informações relacionadas a seguir deve estar disponível na apresentação da página Administração de usuários para sua função:

- **Delegado para usuários.** Na seção Delegado para usuários de um registro do usuário, você pode designar um ou mais delegados para o usuário.
- **Delegado dos usuários.** Na seção Delegado dos usuários de um registro do usuário, você pode designar o usuário como um delegado de um ou mais usuários.

Se as seções de informações relacionadas de Delegado para usuários e Delegado dos usuários não estiverem visíveis na página Detalhes do usuário em que você deseja designar um delegado, você pode disponibilizar as seções conforme a seguir:

- Na página Detalhes do usuário, clique em Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione as seções à sua apresentação de página.
- Se a seção de informações relacionadas que você deseja não estiver disponível para ser adicionada à sua apresentação de página, você pode personalizar a apresentação de página Administração de usuários para sua função. Para obter mais informações sobre a personalização de apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estáticas](#) (na página 102).

Para designar um ou mais delegados para um usuário, conclua as etapas do procedimento a seguir.

### ***Para designar um ou mais delegados para um usuário***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique em Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário a quem deseja adicionar delegados.
- 5 Na página de detalhes do usuário, vá até a seção Delegado para usuários e clique em Adicionar na barra de título dessa seção.
- 6 Na página Edição de usuários delegados, clique no ícone Pesquisar.
- 7 Na janela de Pesquisa, selecione os usuários que você deseja designar como delegados.
- 8 Se os valores forem definidos no campo Funções de usuário delegado, você poderá selecionar uma função de usuário delegado para cada usuário.
- 9 Salve as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** Na seção Delegado para usuários da página Usuário - Detalhes, o campo Função mostra a função do delegado em Oracle CRM On Demand. O campo Função de usuário delegado mostrará a função do usuário delegado, se houver alguma definida.

Para remover um delegado da lista de delegados para um usuário, conclua as etapas no procedimento a seguir.

### ***Para remover um delegado da lista de delegados para um usuário***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique em Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome para o usuário cuja lista de delegados você deseja atualizar.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, role até a seção Delegado para usuários.
- 6 No menu no nível do registro, selecione Remover para o usuário que você deseja remover da lista de delegados.
- 7 Clique em OK para confirmar a alteração.

Para indicar um usuário como um delegado para um ou mais usuários, conclua as etapas no procedimento a seguir.

### ***Para indicar um usuário como um delegado para um ou mais usuários***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3** Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique em Gerenciamento de usuários.
- 4** Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome para o usuário que você deseja indicar como um delegado para um ou mais usuários.
- 5** Na página Usuário - Detalhes, role até a seção Delegado a partir de usuários e clique em Adicionar na barra de título dessa seção.
- 6** Na página Edição de usuários delegados, clique no ícone Pesquisar.
- 7** Na janela Pesquisa, selecione os usuários para os quais você deseja indicar o usuário atual como um delegado.
- 8** Salve as alterações.

Em determinadas circunstâncias, como quando um usuário passa para uma seção diferente dentro da empresa, convém revogar a permissão de um usuário para atuar como um delegado para um ou mais usuários. Para revogar a permissão de um usuário para atuar como um delegado para um ou mais usuários, conclua as etapas no procedimento a seguir.

### ***Para revogar a permissão de um usuário para atuar como um delegado para um ou mais usuários***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3** Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique em Gerenciamento de usuários.
- 4** Na página Lista de usuários, clique em Sobrenome para o usuário cuja permissão para atuar como um delegado você deseja revogar.
- 5** Na página Usuário - Detalhes, role até a seção Delegado a partir de usuários.
- 6** Para cada usuário para quem você não deseja mais que o usuário atual atue como um delegado, selecione Remover no menu no nível de registro e, em seguida, clique em OK para confirmar a alteração.

## Criando períodos do estoque para usuários

Este tópico é específico do Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Você deve criar um período de estoque para cada representante comercial que usa o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Faça isso somente uma vez para cada representante comercial. Você pode criar períodos de estoque manualmente ou usando a função de importação no Oracle CRM On Demand.

**OBSERVAÇÃO:** normalmente, os períodos de estoque são preenchidos por meio da função de importação quando o Oracle CRM On Demand é configurado pela primeira vez para uma empresa.

Depois de você criar o período de estoque inicial para um representante comercial, sempre que um período de estoque for fechado para o representante comercial, um novo período de estoque será criado automaticamente.

**Antes de começar.** Para você realizar esse procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.

### *Para criar um período de estoque para um usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento de acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário.
- 5 Na página de detalhes do usuário, clique em Novo período do estoque.

A data de início do período de estoque é a data atual por padrão.

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand não exibe uma mensagem para confirmar que o período de estoque foi criado para o usuário, e a página de detalhes do usuário continua aberta. Se desejar verificar se o período de estoque foi criado, clique na guia Período de estoque e visualize a lista dos períodos de estoque modificados recentemente.

## Desativando usuários

Você não pode excluir um usuário. Em vez disso, é preciso tornar o usuário inativo. Você não precisa de licenças para usuários inativos.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.

### *Para desativar um usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.

- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário que você deseja remover do sistema.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, clique no botão Editar.
- 6 Na página Usuário - Edição, na seção Informações-chave sobre o usuário, selecione Inativo no campo Status.
- 7 Salve o registro.

## Administração própria do parceiro

Os administradores da empresa podem configurar um ou mais usuários em uma organização do parceiro como administradores do parceiro no Oracle CRM On Demand. Os administradores do parceiro podem executar um conjunto limitado de tarefas de gerenciamento do usuário, como configurar membros de sua organização como usuários do Oracle CRM On Demand, editar esses registros do usuário e redefinir senhas ou alterar os IDs do usuário para tais usuários. Os administradores do parceiro gerenciam esses usuários nas páginas de administração própria do Oracle CRM On Demand.

O acesso às páginas de administração própria é controlado pelo privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro.

**OBSERVAÇÃO:** os administradores da empresa concedem o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro aos membros das organizações do parceiro. Este privilégio não é concedido aos usuários na empresa do responsável pela marca.

Para obter informações sobre como configurar os administradores do parceiro, consulte [Processo de Configuração dos Administradores do parceiro \(Administrador\)](#) (na página 184). Para obter informações sobre como gerenciar usuários nas páginas de administração própria do parceiro, consulte [Gerenciando usuários na organização do parceiro \(Parceiros\)](#) (consulte "[Gerenciando usuários em sua Organização do parceiro \(Parceiros\)](#)" na página 185).

## Processo de configuração dos administradores do parceiro (Administrador)

O privilégio que controla o acesso às páginas de administração própria do parceiro é Gerenciar usuários na Organização do parceiro. Este privilégio permite que os administradores do parceiro trabalhem com registros do usuário somente de membro de sua própria organização do parceiro. Os administradores do parceiro não precisam e não devem ter o privilégio Gerenciar usuários e acesso, porque esse privilégio permite que o administrador do parceiro visualize e edite os registros do usuário para usuários fora de sua organização do parceiro.

Por motivos de segurança, os administradores da empresa também determinam quais funções os administradores do parceiro podem conceder aos usuários na organização do parceiro. Para fazer isso, você associa funções ao registro da organização do parceiro. Em seguida, quando um administrador do parceiro configura um usuário, somente as funções que você associou à organização do parceiro estão disponíveis para serem concedidas ao usuário. Limitar as funções que os administradores do parceiro podem conceder aos usuários permite que você certifique-se de que os administradores do parceiro não podem fornecer privilégios inadequados aos usuários ou acessar os dados que os usuários não podem visualizar.



**OBSERVAÇÃO:** associar as funções a um registro do parceiro limita a opção de funções que os administradores do parceiro podem fornecer aos seus usuários. Não limita a opção de funções que os administradores da empresa na empresa do proprietário da marca podem atribuir aos usuários na organização do parceiro.

Para configurar um administrador do parceiro, execute as tarefas a seguir:

- 1 Na função do usuário do administrador do parceiro, conceda o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro.

Para obter informações sobre como conceder privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

**OBSERVAÇÃO:** você pode criar uma nova função para administradores do parceiro ou pode editar uma função existente apropriada. Você também pode criar funções diferentes para os administradores do parceiro em várias organizações do parceiro.

- 2 (Opcional) Crie uma apresentação de página Administração de parceiro personalizada para o tipo de registro Usuário e atribua a ela a função do usuário.

Para obter informações sobre como criar apresentações de página personalizadas, consulte [Personalizando apresentações de página estática](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 102). Para obter informações sobre como atribuir apresentações de página às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

- 3 (Opcional) Se quiser criar funções específicas de usuários na organização do parceiro, configure as funções.

Para obter informações sobre como configurar funções, consulte [Gestão de funções](#) (na página 229) e [Adicionando funções](#) (na página 235).

- 4 Na seção de informações relacionadas Funções do parceiro no registro da organização do parceiro, adicione as funções que o administrador do parceiro pode conceder aos usuários na organização do parceiro.

Para obter mais informações sobre como vincular registros, consulte [Vinculando registros ao seu registro selecionado](#).

- 5 Se a função que você criou ou editou para o administrador do parceiro ainda não estiver atribuída ao usuário que atua como o administrador do parceiro, atribua a função ao usuário.

Para obter mais informações sobre como atribuir funções aos usuários, consulte [Configurando usuários](#) (na página 161).

## Gerenciando usuários em sua Organização do parceiro (Parceiros)

**Antes de começar.** Para gerenciar usuários em sua organização do parceiro, você deve ter o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro em sua função.

Você gerencia usuários da sua organização nas páginas de administração própria do parceiro no Oracle CRM On Demand. Você acessa as páginas de administração própria do parceiro no link Admin. global, que está disponível em cada página no Oracle CRM On Demand.

Para gerenciar usuários de sua organização do parceiro, faça o seguinte:

- [Configurando usuários \(parceiros\)](#) (na página 186)
- [Alterando o ID de um usuário \(parceiros\)](#) (consulte "[Alterando um ID de usuário \(Parceiros\)](#)" na página 188)
- [Redefinindo senha de um usuário \(parceiros\)](#) (consulte "[Redefinindo uma senha de usuário \(Parceiros\)](#)" na página 189)
- [Desativando usuários \(parceiros\)](#) (na página 189)

### Tópicos relacionados

Consulte os tópicos a seguir para obter informações relacionadas sobre os campos nos registros do usuário:

- [Usuário - Campos](#) (consulte "[Campos de usuário](#)" na página 163)

## Configurando usuários (Parceiros)

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, você deve ter o privilégio Gerenciar usuários na organização do parceiro em sua função.

Ao configurar um usuário, os campos a seguir determinarão o que o usuário pode acessar, exibir e executar. Você deve usá-los corretamente.

- **Campo Status.** Ao configurar um usuário pela primeira vez, você poderá permitir que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand imediatamente, definindo o status do usuário como Ativo e solicitando que o Oracle CRM On Demand envie as informações necessárias de conexão ao usuário, quando você salvar o registro do usuário.

Se preferir, caso não queira que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand posteriormente, você pode configurar o registro do usuário e definir o status do usuário como Inativo. Posteriormente, quando quiser que o usuário acesse o Oracle CRM On Demand, altere o status do usuário para Ativo e use a funcionalidade de redefinição de senha para enviar as informações necessárias de conexão ao usuário, por e-mail.

- **Campo Superior hierárquico ou Superior hierárquico (apelido).** A estrutura de geração de relatórios determina quais registros os gerentes podem acessar. Também determina quais dados serão incluídos nos cálculos de previsão e também nos relatórios de gerentes e executivos. A página na qual você configura usuários pode conter o campo Superior hierárquico ou o campo Superior hierárquico (apelido), mas não deve conter ambos os campos. Para obter mais informações sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido), consulte [Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico \(Apelido\) nos registros de usuário](#) (consulte "[Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico \(Apelido\) nos registros do usuário](#)" na página 174).

**DICA:** Informe os usuários que estão na parte superior da hierarquia do relatório primeiro.

- **Campo Função.** A função do usuário determina o acesso do usuários às guias, recursos, registros e apresentações de página.

**OBSERVAÇÃO:** o administrador da empresa determina quais funções podem ser atribuídas aos usuários na sua organização do parceiro.

Ao criar um usuário em sua organização do parceiro, o campo Organização do parceiro no registro do usuário será preenchido automaticamente com o nome de sua organização do parceiro e você não poderá alterá-lo.

## Sobre informações de conexão de novos usuários

Para conectar-se ao Oracle CRM On Demand, um novo usuário deve ter uma URL temporária e uma senha temporária do Oracle CRM On Demand. Você pode solicitar que o Oracle CRM On Demand envie as informações de conexão ao usuário, no momento que criar a conta do usuário ou pode fazer isso posteriormente, como segue:

- Se quiser enviar as informações de conexão no momento que configurar a conta do usuário, marque a caixa de seleção Senha de e-mail quando eu clicar em salvar no registro do usuário, antes de salvar o registro do usuário pela primeira vez.

Você deve marcar a caixa de seleção antes de salvar o registro pela primeira vez, se quiser que as informações sejam enviadas ao usuário imediatamente. As informações de conexão são enviadas ao usuário por e-mail, em duas partes:

- O primeiro e-mail contém uma URL temporária.
- O segundo e-mail contém uma senha temporária e os detalhes do ID de conexão do usuário.
- Se quiser enviar as informações de conexão ao usuário posteriormente, não marque a caixa de seleção Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar, ao criar o registro do usuário.

Posteriormente, quando quiser enviar as informações de conexão ao usuário, você pode solicitar que o Oracle CRM On Demand envie as informações, clicando no botão Redefinir senha no registro do usuário. Quando você clicar no botão Redefinir senha, as informações de sign-in serão enviadas ao usuário por e-mail, em duas partes:

- O primeiro e-mail contém uma URL temporária.
- O segundo e-mail contém uma senha temporária.

Neste caso, o email não inclui detalhes do ID de conexão do usuário.

## Sobre a exclusão de usuários

Você não pode excluir usuários. Quando um empregado deixar sua empresa, altere o status de tal usuário para Inativo.

O procedimento a seguir descreve como configurar um membro de sua organização como um usuário no Oracle CRM On Demand.

### ***Para configurar um usuário***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro. A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na página Lista de usuários, faça o seguinte:
  - Para adicionar um novo usuário, clique em Novo usuário.
  - Para editar informações do usuário, clique no sobrenome do usuário e na página Usuário - Detalhes, clique no botão Editar.

- 4 Na página Usuário - Edição, preencha as informações.

Para obter mais informações, consulte [Usuário - Campos](#) (consulte "[Campos de usuário](#)" na página 163).

- 5 Salve o registro.

**DICA:** você pode limitar os registros do usuário que você visualiza, criando listas filtradas. Para obter informações sobre listas filtradas, consulte [Trabalhando com listas](#).

Toda lista de registros de usuários que você abrir, mostrará somente os usuários que atendem aos critérios do filtro da lista e que são membros de sua organização do parceiro. Os procedimentos a seguir descrevem como abrir uma lista de usuários filtrados.

### ***Para abrir uma lista de usuários filtrados***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro.  
A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na página Lista de usuários, selecione uma opção da lista suspensa.

## **Alterando um ID de usuário (Parceiros)**

Os procedimentos a seguir descrevem como alterar o ID do usuário em sua organização do parceiro.

O número máximo de caracteres que um ID do usuário pode conter é 50. Um ID do usuário não pode conter espaços nem nenhum dos seguintes caracteres especiais:

- Asterisco (\*)
- Barra invertida (\)
- Cerquilha (#)
- Ponto de interrogação (?)
- Barra (/)
- Til (~)

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, você deve ter o privilégio Gerenciar usuários na organização do parceiro em sua função.

### ***Para alterar um ID do usuário***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro.  
A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.

- 3 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário.
- 4 Na página Usuário - Detalhes, clique em Editar.
- 5 Na página Usuário - Edição, edite o campo ID de usuário.
- 6 Salve o registro.

O usuário recebe um e-mail contendo o novo ID do usuário. O usuário pode fazer sign-in no Oracle CRM On Demand usando o novo ID do usuário e a senha existente do usuário.

## Redefinindo uma senha de usuário (Parceiros)

No Oracle CRM On Demand, os usuários devem responder, no mínimo, duas perguntas de segurança. Essas perguntas e respostas podem ser usadas posteriormente, se os usuários esquecerem suas senhas. Se os usuários não lembrarem suas perguntas de segurança ou se estiverem bloqueados e quiserem acesso imediato, você pode redefinir as senhas.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários na Organização do parceiro e o privilégio Gerenciar empresa - Redefinir todas as senhas. Além disso, a função do usuário cuja senha você deseja alterar deve incluir o privilégio Redefinir senha pessoal.

**OBSERVAÇÃO:** este procedimento tem o mesmo efeito que marcar a caixa de seleção Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar na página Usuário - Edição. Você deve configurar a função do usuário e as informações relacionadas antes de enviar um e-mail com a senha temporária.

O procedimento a seguir descreve como redefinir a senha de um usuário na organização do parceiro.

### *Para redefinir uma senha do usuário*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro. A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na página Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário cuja senha você deseja redefinir.
- 4 Na barra de título da página Usuário - Detalhes, clique no botão Redefinir senha.  
A senha existente do usuário é substituída por uma nova senha temporária. A nova senha temporária é enviada ao usuário por e-mail.

**OBSERVAÇÃO:** este evento é registrado na seção Histórico de conexões da página Usuário - Detalhes.

## Desativando usuários (Parceiros)

Você não pode excluir um usuário. Em vez disso, você deve tornar o usuário inativo. Os usuários inativos não precisam de uma licença. O seguinte procedimento descreve como desativar um usuário em sua organização do parceiro.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, você deve ter o privilégio Gerenciar usuários na organização do parceiro em sua função.

### **Para desativar um usuário**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Administração própria do parceiro. A página Lista de usuários é aberta, mostrando uma lista dos usuários da organização do seu parceiro.
- 3 Na Lista de usuários, clique no link Sobrenome do usuário que você deseja remover do sistema.
- 4 Na página Usuário - Detalhes, clique no botão Editar.
- 5 Na página Usuário - Edição, na seção Informações-chave sobre o usuário, selecione Inativo no campo Status.
- 6 Salve o registro.

## **Gerenciamento de perfil de acesso**

No Oracle CRM On Demand, os perfis de acesso são gerenciados na página Lista de perfis de acesso e no Assistente de perfil de acesso. Você pode acessar as páginas de perfil de acesso por meio do link Administração global, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Um *perfil de acesso* no Oracle CRM On Demand é um conjunto nomeado de permissões para tipos de registro principais e tipos de registro relacionados.

O *tipo de registro principal* pode ser usado como um tipo de registro independente. O *tipo de registro relacionado* deve ter um registro pai.

Muitos tipos de registro principais também podem ser usados como tipos de registro relacionados. Por exemplo, Oportunidades é um tipo de registro relacionado. Ele baseia-se no tipo de registro principal Oportunidade e está relacionado aos registros da conta-pai baseados no tipo de registro Conta.

Uma *permissão* é a capacidade de ler, criar, atualizar ou excluir dados em registros que são instâncias de tipos de registro. As permissões também são chamadas de direitos de acesso ou níveis de acesso. Para cada tipo de registro, como contas, contatos, solicitações de serviço, entre outros, é possível configurar permissões. Para alguns tipos de registro, também é possível configurar permissões para os tipos de registro relacionados.

Você pode configurar muitos perfis de acesso que consistem em permissões diferentes para tipos de registro principais e relacionados. Para conceder essas permissões a usuários autenticados (incluindo sistemas externos), associe os perfis de acesso a funções, livros, equipes e grupos.

O Oracle CRM On Demand fornece um conjunto de perfis de acesso predefinidos. Os itens a seguir são alguns dos perfis de acesso padrão:

- Editar
- Completo
- Somente leitura
- Perfil de acesso padrão do administrador
- Perfil de acesso de proprietário do administrador

Normalmente, os perfis de acesso recebem uma nomenclatura que faz a distinção entre perfis padrão e proprietário. Na lista de perfis de acesso predefinidos, existem pares de perfis de acesso com os termos *Padrão* e *Proprietário* em seus nomes. Esses termos ajudam a identificar quais perfis de acesso devem ser usados nas atribuições de perfil de acesso a funções de usuário e quando é necessário atribuir um perfil de proprietário e um perfil padrão.

Os perfis de acesso Editar, Completo e Somente leitura são genéricos e podem ser concedidos a qualquer função, equipe ou membro do livro. Por exemplo, você pode atribuir o perfil de acesso Completo ao perfil de acesso Proprietário da função Administrador. Esse perfil permite que o usuário com a função Administrador crie registros relacionados nos registros de nível superior e recupere, atualize ou exclua registros de todos os tipos principais e relacionados.

Você pode usar os perfis de acesso predefinidos, editar os perfis de acesso existentes e criar perfis de acesso personalizados para atender às necessidades de sua empresa. Ao criar um novo perfil de acesso, você pode copiar um perfil de acesso existente, especificar um novo nome para ele e, em seguida, editar a cópia conforme necessário.

Para visualizar, criar ou revisar perfis de acesso na sua empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso. É recomendável que somente os administradores de empresa tenham o privilégio necessário para gerenciar perfis de acesso, pois os perfis de acesso afetam diretamente a segurança dos dados protegidos.

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 192)
- [Sobre perfis de acesso em equipes, grupos e livros](#) (consulte "[Sobre Perfis de acesso nas equipes, grupos e livros](#)" na página 193)
- [Sobre a propagação do acesso por meio da herança da equipe](#) (consulte "[Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe](#)" na página 194)
- [Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro principais são determinados](#) (consulte "[Como são determinados os direitos de acesso para exibir o registro do tipo principal](#)" na página 196)
- [Como os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registro principais são determinados](#) (consulte "[Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo de registro principal](#)" na página 196)
- [Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro relacionados são determinados](#) (na página 198)
- [Como os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registro relacionados são determinados](#) (consulte "[Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo relacionado](#)" na página 200)
- [Trabalhando com a página Lista de perfis de acesso](#) (na página 202)
- [Sobre níveis de acesso para tipos de registro principais](#) (na página 203)
- [Sobre os níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#) (consulte "[Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#)" na página 204)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 214)

- [Processo de configuração dos perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 225)

## Sobre os Perfis de acesso nas funções

Cada função no Oracle CRM On Demand tem duas atribuições de perfil de acesso:

- Uma atribuição de perfil de acesso padrão
- Uma atribuição de perfil de acesso do proprietário

Você pode atribuir um perfil de acesso à várias funções e pode atribuir o mesmo perfil de acesso para ser o perfil de acesso padrão e o perfil de acesso do proprietário em uma função. Por exemplo, você pode atribuir o perfil de acesso Completo (um dos perfis de acesso predefinidos) como o padrão e os perfis de acesso do proprietário para a função de Administrador.

Você pode atribuir perfis de acesso a uma função na etapa 3 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

### Perfil de acesso padrão

O perfil de acesso padrão em uma função controla os direitos de acesso de um usuário aos registros que não pertencem àquele usuário, mas estão visíveis a ele, porque a opção Pode ler todos os registros está selecionada para o tipo de registro relevante, nas definições de acesso do tipo de registro na função do usuário.

Se a caixa de seleção É possível ler todos os registros na função do usuário estiver desmarcada para um tipo de registro, o usuário não terá nenhum acesso ao tipo de registro pela função, e o perfil de acesso padrão na função do usuário jamais será usado para esse tipo de registro.

De acordo com a convenção de nomeação dos perfis de acesso, os perfis de acesso que são configurados para serem atribuídos como perfis de acesso padrão são nomeados da seguinte forma:

*nome da função* Perfil de acesso padrão

em que:

- *nome da função* é o nome da função na qual o perfil de acesso deverá ser usado.

Por exemplo, o nome *Perfil de acesso padrão do administrador* indica que este perfil de acesso controla direitos de acesso aos tipos de registro e aos tipos de registro relacionados para a função Administrador.

### Perfil de acesso do proprietário

O perfil de acesso do proprietário em uma função controla os direitos de acesso de um usuário aos registros que pertence àquele usuário ou a um subordinado do usuário.

De acordo com a convenção de nomeação dos perfis de acesso, os perfis de acesso que são configurados para serem atribuídos como perfis de acesso do proprietário são nomeados da seguinte forma:

*nome da função* Perfil de acesso do proprietário

em que:

- *nome da função* é o nome da função na qual o perfil de acesso deverá ser usado.



Por exemplo, o nome *Perfil de acesso de proprietário do gerente de serviço* indica que este perfil de acesso controla direitos de acesso aos tipos de registro e aos seus tipos de registro relacionados para a função Gerente de serviço.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a perfis de acesso:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 190)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 214)
- [Processo de configuração dos perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 225)

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a funções:

- [Gestão de funções](#) (na página 229)
- [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 230)
- [Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 232)
- [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "[Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#)" na página 233)
- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 192)
- [Sobre privilégios em funções](#) (na página 234)
- [Adicionando funções](#) (na página 235)

## Sobre Perfis de acesso nas equipes, grupos e livros

Os perfis de acesso são usados para fornecer direitos de acesso aos usuários que são membros de equipes ou grupos (através dos livros do usuário) e para usuários que estão associados aos livros personalizados. (Os perfis de acesso também são atribuídos às funções, conforme descrito em [Sobre perfis de acesso nas funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 192).) A atribuição dos perfis de acesso aos usuários das equipes e livros permitem que os usuários acessem os registros que eles não poderiam acessar, se estivessem restritos aos direitos de acesso fornecidos pelos perfis de acesso atribuídos à sua função.

**OBSERVAÇÃO:** no Oracle CRM On Demand, um livro padrão é atribuído a cada usuário e usa o nome do usuário. Quando um registro é atribuído ao usuário, ele é associado ao livro padrão do usuário. Se um registro for de propriedade de uma equipe, a equipe representará o conjunto de livros padrão dos usuários que são membros da equipe. Quando um usuário torna-se um membro de uma equipe, seu livro é adicionado ao conjunto de livros do usuário que compõe a equipe. Os livros do usuário são associados automaticamente aos registros quando o proprietário do registro é alterado e quando a associação da equipe é alterada.

**Grupos:** são equipes predefinidas que são suportadas para determinados tipos de registro. Quando o proprietário de um registro é membro de um grupo, outros membros daquele grupo são adicionados automaticamente à equipe naquele registro. Quando os membros do grupo são adicionados à equipe, o perfil de acesso deles na equipe é definido como Completo. O proprietário do registro pode editar a atribuição do perfil de acesso da equipe de cada membro do grupo e atribuir um perfil de acesso da equipe diferente àquele usuário.

Cada livro do usuário em uma equipe deve ter um perfil de acesso que controla os direitos de acesso do usuário aos registros que eles podem acessar através de sua associação da equipe. Você pode disponibilizar o perfil de acesso para atribuição à associação da equipe, marcando a caixa de seleção Atribuível a membros da equipe no perfil de acesso.

Da mesma forma, cada usuário associado a um livro personalizado deve ter um perfil de acesso que controla o acesso do usuário aos registros naquele livro personalizado. Você pode disponibilizar o perfil de acesso da atribuição a uma associação de usuário com um livro, marcando a caixa de seleção Atribuível a usuários do livro no perfil de acesso.

Para obter mais informações sobre livros do usuário e livros personalizados, consulte [Gerenciamento de livro](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 241).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 190)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 214)
- [Processo de configuração dos perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 225)

## Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe

A herança da equipe está disponível como uma opção de contatos e oportunidades que são relacionados a uma conta pai. A herança da equipe não é suportada para nenhum outro tipo de relacionamento da equipe.

**OBSERVAÇÃO:** quando um usuário torna-se membro de uma equipe, o livro do usuário do referido usuário é adicionado ao conjunto de livros do usuário que constitui a equipe.

A herança da equipe é controlada pela caixa de seleção Ativar herança da equipe principal na página Perfil da empresa. Se a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal for selecionada na página Perfil da empresa, então a associação da conta, contato e equipes da oportunidade são herdadas da seguinte forma:

- Quando um contato está relacionado a uma conta pai:
  - Cada membro da equipe da conta (inclusive o proprietário da conta) torna-se um membro da equipe de contato, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso ao contato no registro do usuário na equipe da conta.
  - O proprietário da conta recebe o perfil de acesso Completo à associação da equipe de contato, por padrão, mesmo que o perfil de acesso Completo seja desativado.
- Quando uma oportunidade está relacionada a uma conta pai:
  - Cada membro da equipe da conta (incluindo o proprietário da conta) torna-se membro da equipe da oportunidade, desde que o perfil de acesso seja especificado no campo Oportunidades - Acesso no registro do usuário na equipe da conta.
  - O proprietário da conta recebe o perfil de acesso Completo para associação da equipe da oportunidade, mesmo que o perfil de acesso Completo seja desativado.
- Quando um novo membro é adicionado à equipe da conta:

- O novo membro também torna-se um membro da equipe de contato para cada contato relacionado à conta, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Acesso ao contato no registro do usuário na equipe da conta.
- O novo membro também torna-se um membro da equipe da oportunidade para cada oportunidade relacionada à conta, desde que um perfil de acesso seja especificado no campo Oportunidades - Acesso no registro do usuário na equipe da conta.
- Quando um proprietário da conta é alterado:
  - O novo proprietário torna-se membro da oportunidade e das equipes de contato para todos os registros de contato e oportunidade relacionados.
  - O proprietário da conta anterior permanece nas equipes de contato e da oportunidade nas quais o proprietário da conta anterior já foi adicionado.
- Quando um usuário é removido de uma equipe da conta, o usuário permanece membro das equipes de contato e da oportunidade nas quais o usuário foi adicionado através da herança da equipe.

A herança da equipe pode conceder muito acesso aos membros da equipe da conta que tornam-se membros das equipes da oportunidade e de contato em oportunidades e contatos relacionados. Se isso acontecer, você poderá desmarcar a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal na página Perfil da empresa para desativar a herança da equipe.

Se a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal no Perfil da empresa estiver desmarcada, a associação da conta, o contato e as equipes da oportunidade atuarão da seguinte forma:

- Os campos de acesso contato e oportunidade nos registros do usuário das equipes da conta não são exibidos.
- Os usuários adicionados como novos membros das equipes da conta não são adicionados às equipes de contato e da oportunidade nos contatos e oportunidades adicionados à conta.
- Se a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal foi selecionada anteriormente no perfil da empresa, os usuários que tornaram-se membros das equipes através do recurso de herança da equipe, permanecem membros daquelas equipes.

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand não distingue usuários que são adicionados à equipe através do recurso de herança da equipe e os usuários que são adicionados à equipe manualmente (ou seja, os livros de usuários que são adicionados à equipe através do recurso de herança da equipe são tratados da mesma forma que os livros de usuários que são adicionados à equipe manualmente).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 190)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 214)
- [Processo de configuração dos perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 225)

## Como são determinados os direitos de acesso para exibir o registro do tipo principal

Quando um usuário tenta exibir uma lista de registros de um tipo de registro principal, clicando em uma guia, ou executando uma pesquisa, ou usando um Serviço Web, o Oracle CRM On Demand usa os seguintes processos para determinar os direitos de acesso do usuário aos registros do referido tipo de registro:

- O Oracle CRM On Demand determina as permissões fornecidas ao usuário através dos privilégios na função do usuário.
- O Oracle CRM On Demand determina as permissões fornecidas ao usuário através das definições do tipo de registro na função do usuário (Possui acesso, Pode criar e Pode ler todos os registros).

Se os privilégios do usuário permitem que o usuário trabalhe com registros de um determinado tipo de registro e a definição Pode ler todos os registros estiver selecionada para o tipo de registro na função do usuário, o usuário pode ver todos os registros daquele tipo de registro.

Se os privilégios do usuário permitirem que o usuário trabalhe com registros de um determinado tipo de registro, mas a configuração É possível ler todos os registros estiver desmarcada para o tipo de registro na função do usuário, o usuário poderá ver todos os registros desse tipo de registro que o usuário possui, bem como todos os registros desse tipo de registro que o usuário está autorizado a ver por meio de qualquer um dos seguintes componentes de controle de acesso:

- A hierarquia do relatório
- Associação de livros personalizados
- Delegação de usuário
- Associação da equipe

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 190)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 214)
- [Processo de configuração dos perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 225)

## Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo de registro principal

Quando um usuário tenta atualizar, excluir ou rolar para ver mais detalhes em um registro principal, o Oracle CRM On Demand usa o seguinte processo para determinar quais ações o usuário pode executar em relação ao registro:

- O Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos pelo perfil de acesso na função do usuário:
  - Se o usuário for o proprietário do registro, o perfil de acesso do proprietário do usuário será usado.

- Se o usuário não for o proprietário do registro, mas a opção Pode ler todos os registros for selecionada para o tipo de registro na função do usuário, o perfil de acesso padrão será usado.
- O Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos a cada um dos seguintes componentes de controle de acesso:
  - A hierarquia do relatório
  - Associação de livros personalizados
  - Delegação de usuário
  - Associação da equipe

Mais informações sobre como o Oracle CRM On Demand determina os níveis de acesso concedidos pela hierarquia do relatório, associação de livros personalizada, delegação de usuário e associação de membro são fornecidas no restante deste tópico. O Oracle CRM On Demand sempre usa o nível mais permissível de acesso de cada um dos componentes de controle de acesso, dessa forma, lembre-se disso quando criar perfis de acesso e atribuí-los aos usuários, livros e equipes.

A combinação das permissões de acesso do registro determina quais ações o usuário pode executar no registro. Se o usuário tiver pelo menos acesso somente leitura ao registro, os detalhes do registro serão exibidos. Caso contrário, o usuário visualizará uma mensagem de erro.

### Os Direitos de acesso da hierarquia do relatório

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através de uma posição do usuário na hierarquia do relatório, o Oracle CRM On Demand considera o seguinte para cada subordinado do usuário:

- Se o subordinado for o proprietário do registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
- Se o subordinado for um membro da equipe no registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso atribuído ao subordinado como membro da equipe.

**OBSERVAÇÃO:** se o subordinado não for o proprietário do registro ou membro da equipe do registro, o subordinado não contribuirá para o cálculo de acesso.

O Oracle CRM On Demand considerará todos os direitos de acesso que os subordinados utilizam para cálculo de acesso e calculará o nível de acesso mais permissível que pode ser fornecido ao usuário.

### Direitos de acesso da associação de livros personalizados

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedido através de uma associação de usuário com livros personalizados, o Oracle CRM On Demand considerará o seguinte:

- Se o registro estiver associado a um livro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro do perfil de acesso atribuído ao usuário membro deste livro.
- Se o registro estiver associado a um livro-filho em uma hierarquia de livros com vários níveis, como avô, pai e filho, o nível de acesso será extraído da seguinte forma:
  - Se o usuário for membro de todos os três livros, o nível de acesso será derivado dos perfis de acesso do usuário de cada livro avô, pai e filho.
  - Se o usuário for membro apenas do livro-avô, o nível de acesso será derivado do perfil de acesso do usuário do livro-avô.

Em todos os casos, se um ou mais dos níveis de acesso do registro for Herdar principal, o nível de acesso herdado do tipo de registro principal será usado. Se mais de um nível de acesso para o registro for Herdar principal, uma união dos níveis de acesso herdados dos tipos de registro principais de cada perfil de acesso será usado. Assim, Oracle CRM On Demand considera todos os níveis de acesso com os quais a associação ao livro contribui para o cálculo de acesso final e determina o nível de acesso mais permissivo que pode ser concedido ao usuário.

### Direitos de acesso do delegado do usuário

Para determinar os direitos de acesso que podem ser concedidos através da delegação de usuário, o Oracle CRM On Demand considerará o seguinte para cada delegador (ou seja, cada usuário para o qual o usuário atual é um delegado):

- Se o delegador for o proprietário do registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso do proprietário do delegador.
- Se o delegador for um membro da equipe no registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso atribuído ao delegador da equipe.
- Se o subordinado do delegador for o proprietário do registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso do proprietário do subordinado.
- Se um subordinado de um delegador for um membro da equipe no registro, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro principal do perfil de acesso atribuído ao subordinado na equipe.

O Oracle CRM On Demand considerará todos os níveis de acesso que a delegação de usuário contribui para o cálculo de acesso e determinará o nível de acesso mais permissivo que pode ser fornecido ao usuário.

### Direitos de acesso da associação da equipe

Se o usuário for membro da equipe em um registro (mas não for o proprietário do registro), o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso para o tipo de registro principal do perfil de acesso na associação de equipe do usuário.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 190)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 214)
- [Processo de configuração dos perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 225)

## Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro relacionados são determinados

Quando um usuário exibe com êxito a página de Detalhe de um registro, o Oracle CRM On Demand usa o seguinte processo para determinar os registros relacionados que o usuário poderá ver:

- O Oracle CRM On Demand verifica se a função do usuário tem os privilégios necessários para exibir o tipo de registro. Se a função do usuário não tiver os privilégios necessários para exibir o tipo de registro, os registros desse tipo relacionado não serão mostrados.
- Se o tipo de registro relacionado estiver baseado em um tipo de registro principal, o Oracle CRM On Demand verificará se a caixa de seleção Tem acesso do tipo de registro relacionado está marcada. Se a caixa de seleção Possui acesso estiver desmarcada para o tipo de registro relacionado, os registros desse tipo não serão exibidos.
- Se o proprietário do registro pai for o usuário atual, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
- Se o proprietário do registro pai for subordinado do usuário atual em qualquer nível na hierarquia do relatório, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
- Se o proprietário do registro pai for um usuário não relacionado:

- Se a opção Pode ler todos os registros for selecionada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso padrão do usuário atual.
- Se a opção É possível ler todos os registros estiver desmarcada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o perfil de acesso padrão do usuário atual não será usado.

Neste caso, o usuário atual obtém acesso à página Detalhes do registro pai de uma das seguintes formas:

- O usuário atual é membro da equipe no registro pai.
- O usuário atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registro pai.
- O usuário atual é membro de um livro que contém o registro pai ou o registro pai é um sublivro de um livro, no qual o usuário atual é membro.
- O usuário atual foi delegado por outro usuário que possui acesso ao registro pai.

O Oracle CRM On Demand extrai os níveis de acesso do tipo de registro relacionado dos perfis de acesso do registro pai, através de cada um dos componentes de controle de acesso aplicáveis.

- Em seguida, o Oracle CRM On Demand avalia todos os níveis de acesso relacionados para determinar se o nível de acesso Herdar principal está presente no conjunto de níveis de acesso e para determinar os registros que serão exibidos, como segue:
  - Se o nível de acesso Herdar principal não for encontrado:
    - Se o nível de acesso mais permissivo for Sem acesso, os registros relacionados não serão exibidos.
    - Se o nível de acesso mais permissivo for qualquer outro que não seja Sem acesso, todos os registros relacionados serão exibidos, inclusive os registros que o usuário atual não está autorizado a ver.
  - Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado e a caixa de seleção Pode ler todos os registros for marcada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, todos os registros relacionados serão exibidos.

- Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado e a caixa de seleção **É possível ler todos os registros estiver desmarcada** para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o conjunto de registros relacionados exibido incluirá todos os registros quando qualquer uma das seguintes situações for verdadeira:
  - O usuário atual é proprietário do registro relacionado.
  - O usuário atual é membro da equipe do registro relacionado.
  - O usuário atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registro.
  - O usuário atual é membro de um livro que contém o registro relacionado, ou o registro relacionado está em um sublivro de um livro no qual o usuário atual é membro.
  - O usuário atual foi delegado por outro usuário que tem acesso ao registro relacionado.

**OBSERVAÇÃO:** Os tipos de registro relacionados Atividades, Atividades abertas e Atividades fechadas são exceções às regras mencionadas acima. Se o nível de acesso Herdar principal for encontrado para um tipo de registro relacionado a atividades e a caixa de seleção **É possível ler todos os registros estiver desmarcada** para o tipo de registro Atividade na função do usuário atual, o conjunto de atividades relacionadas exibido incluirá apenas as atividades de propriedade do usuário, as atividades que o usuário delegou para outro usuário e as atividades de propriedade de um grupo que inclua o usuário: As atividades que o usuário atual só pode acessar por meio de livros, as atividades que o usuário atual só pode acessar porque é um delegado para outro usuário e as atividades que o usuário atual só pode acessar por meio da hierarquia de relatórios não estão incluídas no conjunto de atividades relacionadas.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 190)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 214)
- [Processo de configuração dos perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 225)

## Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo relacionado

Quando um usuário tenta atualizar, excluir ou fazer drill-down para verificar mais detalhes de um registro relacionado, o Oracle CRM On Demand usa o processo a seguir para determinar quais ações o usuário pode executar no registro:

- Se o proprietário do registro pai for o usuário atual, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
- Se o proprietário do registro pai for subordinado do usuário atual em qualquer nível na hierarquia do relatório, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso do proprietário do usuário atual.
- Se o proprietário do registro pai for um usuário não relacionado:



- Se a opção Pode ler todos os registros for selecionada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso do tipo de registro relacionado do perfil de acesso padrão do usuário atual.
- Se a opção É possível ler todos os registros estiver desmarcada para o tipo de registro relacionado na função do usuário atual, o perfil de acesso padrão do usuário atual não será usado.

Neste caso, o usuário atual obtém acesso à página Detalhes do registro pai de uma das seguintes formas:

- O usuário atual é membro da equipe no registro pai.
- O usuário atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registro pai.
- O usuário atual é membro de um livro que contém o registro pai ou o registro pai é um sublivro de um livro, no qual o usuário atual é membro.
- O usuário atual foi delegado por outro usuário que possui acesso ao registro pai.

Quando o acesso ao registro relacionado é concedido através do contexto do registro pai, o Oracle CRM On Demand extrai o nível de acesso apropriado do tipo de registro relacionado dos perfis de acesso para cada um dos componentes de controle de acesso aplicáveis.

- Para o registro relacionado, o Oracle CRM On Demand também extrai os níveis de acesso do relacionamento do usuário atual para o registro relacionado, no qual qualquer um dos seguintes itens pode ocorrer:
  - O usuário atual é membro da equipe do registro relacionado. Se o usuário atual for proprietário do registro relacionado, o usuário também é da equipe, no entanto, o perfil de acesso do proprietário será usado.
  - O usuário atual tem um subordinado direto ou indireto que tem acesso ao registro relacionado.
  - O usuário atual é membro de um livro que contém o registro relacionado ou o registro relacionado está em um sublivro de um livro, no qual o usuário atual é membro.
  - O usuário atual foi delegado por outro usuário que tem acesso ao registro relacionado.
- O Oracle CRM On Demand avalia todos os níveis de acesso aplicáveis para determinar se o nível de acesso Herdar principal está presente no conjunto de níveis de acesso:
  - Se o nível de acesso Herdar principal (ou qualquer uma de suas combinações) for encontrado no conjunto de níveis de acesso aplicáveis, o tipo de registro relacionado herda as definições da função de seu próprio tipo de registro principal, bem como, as definições de acesso. A definição do nível de acesso Herdar principal determina as ações que o usuário pode executar em relação aos registros. Se o Oracle CRM On Demand localizar dois ou mais níveis de acesso Herdar principal, a combinação dos níveis de acesso será determinada. Para obter mais informações sobre o nível de acesso Herdar principal e suas combinações, consulte [Sobre níveis de acesso para obter Tipos de registro relacionados](#) (consulte "[Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#)" na página 204).
  - Se o nível de acesso Herdar principal (ou qualquer uma de suas combinações) não for encontrado no conjunto de níveis de acesso aplicáveis, então, se o tipo de registro relacionado tiver um tipo de registro principal correspondente, o Oracle CRM On Demand determinará a intersecção dos níveis de acesso para o tipo de registro principal e o tipo de registro relacionado.

Por exemplo, se o nível de acesso do tipo de registro relacionado Oportunidades for Somente leitura e o nível de acesso para seu tipo de registro principal de Oportunidade correspondente for Leitura/Edição, então a intersecção dos níveis de acesso será Somente leitura.

A combinação de todos os níveis de acesso resultante para o tipo de registro relacionado determinará quais ações o usuário pode executar nos registros daquele tipo de registro.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 190)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 214)
- [Processo de configuração dos perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 225)

## Trabalhando com a página Lista de perfis de acesso

Na página Lista de perfis de acesso, você pode realizar as ações descritas na tabela a seguir.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Adicionar um novo perfil de acesso	<p>Na página Lista de perfis de acesso, clique em Novo. O Assistente de perfil de acesso é aberto.</p> <p>Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de perfil de acesso, consulte <a href="#">Processo de configuração de perfis de acesso</a> (na página 225).</p>
Adicionar um novo perfil de acesso copiando um perfil de acesso existente	<p>No menu no nível do registro ao lado do nome do perfil de acesso, selecione Copiar. O Assistente de perfil de acesso é aberto.</p> <p>Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de perfil de acesso, consulte <a href="#">Processo de configuração de perfis de acesso</a> (na página 225).</p>
Desativar um perfil de acesso	<p>Marque a caixa de seleção Desativado para o perfil de acesso.</p> <p>Se você desativar um perfil de acesso, ele não poderá ser usado em nenhuma nova associação com funções, equipes ou livros. No entanto, o perfil de acesso desativado continuará funcionando quando tiver sido associado anteriormente a uma função, uma equipe ou um livro até que outro perfil de acesso seja atribuído à função, à equipe ou ao livro.</p>
Selecionar um idioma para visualizar a lista de perfis de acesso	<p>Na barra de título da página Lista de perfis de acesso, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma no qual deseja visualizar a lista de perfis de acesso. Você pode visualizar a lista em qualquer idioma suportado por sua empresa no Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se um perfil de acesso existente não tiver um nome traduzido, o nome do perfil de acesso não será traduzido e aparecerá entre colchetes.</p>

Você pode usar a Pesquisa alfa para filtrar a lista de perfis de acesso. Para obter mais informações sobre a Pesquisa alfa, consulte [Filtrando listas](#).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 190)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 214)
- [Processo de configuração dos perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 225)

## Sobre Níveis de acesso para tipos de registro principais

Você concede ou revoga direitos de acesso aos tipos de registro principais definindo os níveis de acesso na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso. Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de perfil de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 225).

Níveis de acesso são os níveis mais baixos de permissões que podem ser concedidos para um tipo de registro. Para cada tipo de registro principal, você especifica direitos de acesso para qualquer usuário que herda este perfil de acesso através de um ou mais componentes de controle de acesso (funções, hierarquia do relatório, equipes e livros). Por exemplo, quando um usuário faz drill-down em uma oportunidade de uma lista de oportunidades, os direitos de acesso que permitem que o usuário visualize os detalhes da oportunidade e executem operações são controlados pelo nível de acesso do tipo de registro principal da Oportunidade na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso.

A descrição nesta seção dos níveis de acesso dos tipos de registro principais pertencem à funcionalidade dos níveis de acesso, pois eles operam individualmente. Os registros que um usuário pode exibir e as operações que um usuário pode executar nos registros são controlados por uma combinação de um ou mais níveis de acesso que são aplicados aos registros através de um ou mais perfis de acesso.

Os tipos de registro que são controlados através de privilégios especiais aparecem em todos os perfis de acesso com o conjunto de nível de acesso, por padrão. Para os tipos de registro principais, a definição padrão é Somente leitura. Você deve alterar as definições padrão para fornecer aos usuários o nível de acesso que eles precisam para vários tipos de registro.

O nível de acesso de cada tipo de registro principal pode ser definido para um dos seguintes:

- **Somente leitura.** O nível de acesso Somente leitura evita que o usuário execute operações como edição ou exclusão no registro principal.
- **Leitura/Edição.** O nível de acesso Leitura/Edição permite que o usuário exiba e edite registros principais.
- **Leitura/Edição/Exclusão.** O nível de acesso Leitura/Edição/Exclusão permite que o usuário exiba, edite e exclua registros principais.

**OBSERVAÇÃO:** a permissão para criar registros de um tipo de registro principal não é controlada pelas definições na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso. A permissão para criar registros de um tipo de registro principal é controlada pelas definições na etapa 2 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre funções, consulte [Gestão de funções](#) (na página 229).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 190)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 214)
- [Processo de configuração dos perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 225)

## Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados

Você concede ou revoga direitos de acesso aos tipos de registro relacionados na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso. Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de perfil de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 225).

Os tipos de registro relacionados que são controlados através de privilégios especiais aparecem em todos os perfis de acesso com o nível de acesso definido como Sem acesso, por padrão. Você deve alterar a definição padrão para fornecer aos usuários o nível de acesso que eles precisam para vários tipos de registro.

Por exemplo, o tipo de registro Objeto personalizado 04 é um tipo de registro relacionado no tipo de registro Oportunidade principal. No perfil de acesso Completo, o tipo de registro relacionado Objeto personalizado 04 tem seu nível de acesso definido como Sem acesso, por padrão. Como consequência, um usuário que estiver em uma equipe da oportunidade com o perfil de acesso Completo não poderá ver os tipos de registro relacionados com base no tipo de registro relacionado no Objeto personalizado 04. Se quiser que o usuário consulte os registros no Objeto personalizado 04 nos registros da oportunidade, você deverá alterar o nível de acesso padrão.

Este tópico descreve o seguinte:

- Relacionamentos do registro
- Opções de nível de acesso dos tipos de registro relacionados

## Relacionamentos do registro

O relacionamento entre um tipo de registro pai e seu tipo de registro relacionado (o registro filho) determina as opções do nível de acesso que estão disponíveis para atribuição ao tipo de registro relacionado.

Os tipos de relacionamento e as opções do nível de acesso disponíveis são os seguintes:

- **Relacionamento um para muitos.** Em um relacionamento um para muitos, os registros filhos são baseados em um tipo de registro pai e um registro principal pode ter muitos registros filhos. Por exemplo, na página Informações relacionadas da conta, Oportunidades é um tipo de registro relacionado que tem um tipo de registro principal correspondente chamado Oportunidade. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para um relacionamento um para muitos:
  - Exibir
  - Somente leitura
  - Sem acesso
  - Herdar principal

**OBSERVAÇÃO:** o nível de acesso Herdar principal está disponível somente para determinados relacionamentos um para muitos.

- **Relacionamento um para filho.** O relacionamento um para filho é semelhante ao relacionamento um para muitos, no qual um registro pai pode ter muitos registros filhos. No entanto, em um relacionamento um para filho, os registros filhos são baseados em um tipo de registro que não tem um tipo de registro principal correspondente. Anexos, Observações e Equipes são alguns exemplos de tipos de registro relacionados que não têm um tipo de registro principal.

**OBSERVAÇÃO:** uma exceção para esta regra é o relacionamento entre os registros filhos do contato em uma oportunidade. Embora o tipo de registro Contato tenha um tipo de registro principal correspondente, o relacionamento entre a oportunidade e os contatos é um relacionamento um para filho. Os usuários podem adicionar os contatos existentes em uma oportunidade ou remover os contatos de uma oportunidade. Os usuários não podem criar novos contatos de uma oportunidade.

Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para o relacionamento um para filho:

- Leitura/Criação
  - Leitura/Criação/Edição
  - Leitura/Edição
  - Leitura/Edição/Exclusão
  - Somente leitura
  - Sem acesso
  - Completo
- **Relacionamento Um para somente leitura.** O relacionamento um para somente leitura é semelhante ao relacionamento um para filho. No entanto, como o nome do relacionamento sugere, os usuários não podem editar ou criar os registros filhos em um relacionamento um para somente leitura. Trilha de auditoria é um exemplo de um tipo de registro relacionado que não tem um tipo de registro primário correspondente. Oracle CRM On Demand cria o tipo de registro Trilha de auditoria. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para o relacionamento um para somente leitura:
- Somente leitura
  - Sem acesso
- **Relacionamentos muitos para muitos.** O relacionamento muitos para muitos é aquele entre dois tipos de registros principais nos quais os registros de cada tipo de registro podem ser o principal ou filho do outro, dependendo de como você visualiza o relacionamento. Por exemplo, uma conta pode ter muitos contatos. Por outro lado, um contato pode ter muitas contas. Os seguintes níveis de acesso estão disponíveis para o relacionamento muitos para muitos:
- Leitura/Criação
  - Somente leitura
  - Exibir
  - Sem acesso
  - Herdar principal
  - Adicionar/herdar principal
  - Adicionar/remover/herdar principal

**OBSERVAÇÃO:** os níveis de acesso Adicionar/herdar principal e Adicionar/remover/herdar principal estão disponíveis somente para os relacionamentos muitos para muitos selecionados.

## Opções de nível de acesso dos tipos de registro relacionados

O conjunto completo de opções do nível de acesso para os tipos de registro relacionados é o seguinte:

- **Sem acesso.** A opção Sem acesso fica disponível para todos os tipos de registro relacionados. Ela impede que os usuários vejam registros em uma lista relacionada.
- **Somente leitura.** O nível de acesso Somente leitura evita que o usuário edite os registros relacionados em linha no registro pai.
- **Leitura/Criação.** O nível de acesso Leitura/Criação está disponível para os tipos de registro relacionados que são registros um para filho ou são parte dos relacionamentos muitos para muitos. Para registros um para filho, o nível de acesso Leitura/Criação permite que o usuário crie um novo registro ou faça drill-down em registros existentes para exibir os detalhes, mas não permite que o usuário edite ou exclua registros. Para relacionamentos muitos para muitos, o nível de acesso de Leitura/Criação permite que o usuário associe um registro existente a um filho em um registro pai, mas não permite que o usuário remova uma associação existente.
- **Leitura/Criação/Edição.** O nível de acesso Leitura/Criação/Edição está disponível para os tipos de registros relacionados que são registros um para filho. Ele permite que o usuário crie um novo registro ou faça drill-down de registros existentes para exibir os detalhes e editar o registro, se necessário. O nível de acesso Leitura/Criação/Edição não permite que o usuário exclua os registros filhos.
- **Leitura/Edição.** O nível de acesso Leitura/Edição está disponível para todos os relacionamentos, exceto registros relacionados que são somente leitura em relacionamentos um para somente leitura. O nível de acesso Leitura/Edição permite que o usuário exiba e edite os registros relacionados.
- **Leitura/Edição/Exclusão.** O nível de acesso Leitura/Edição/Exclusão está disponível para os tipos de registros relacionados que são registros filhos em relacionamentos um para filho. O nível de acesso Leitura/Edição/Exclusão permite que o usuário faça drill-down de registros existente para exibir os detalhes do registro, para editar o registro ou para excluir o registro. O nível de acesso Leitura/Edição/Exclusão não permite que o usuário crie novos registros filho.
- **Completo.** O nível de acesso Completo está disponível para tipos de registro relacionados que não têm um tipo de registro principal correspondente. Para tais tipos de registro, o nível de acesso Completo permite que o usuário crie, exiba, edite e exclua os registros.
- **Exibir.** O nível de acesso Exibir está disponível para tipos de registros relacionados em somente em relacionamentos um para muitos e muitos para muitos. Com o nível de acesso Exibir, o comportamento dos registros relacionados é conforme o seguinte:
  - Todos os registros filhos relacionados a um registro pai são mostrados na lista de registros relacionados, independentemente do usuário ter autorização para ver os registros filhos propriamente ditos.
  - Cada registro relacionado herda o nível de acesso do próprio tipo de registro primário, e não o nível de acesso do tipo de registro pai no relacionamento.

Por exemplo, se o nível de acesso for definido como Exibir para o tipo de registro Oportunidade relacionado no tipo de registro pai Conta, o comportamento dos registros de oportunidade relacionados será o seguinte:

- Todas as oportunidades relacionadas a um registro contábil pai são mostradas na lista de registros relacionados, independentemente do usuário ter autorização para ver os registros de oportunidade.
- Cada registro de oportunidade herda o nível de acesso do tipo de registro Oportunidade primário, e não do tipo de registro Conta pai. Quando um usuário tenta fazer drill-down em um registro de oportunidade relacionado para ver mais detalhes do registro, a operação será bem-sucedida se o registro de oportunidade ainda existir e apenas se o usuário tiver autorização para ver os detalhes desse registro de oportunidade. Se não tiver autorização para ver os detalhes desse registro de oportunidade, o usuário verá uma mensagem de erro.
- **Herdar principal.** O nível de acesso Herdar principal está disponível para determinados tipos de registros relacionados um para muitos e muitos para muitos. Com o nível de acesso Herdar principal, o comportamento dos registros relacionados é conforme o seguinte:
  - Apenas os registros filhos relacionados para os quais o usuário tem autorização para ver são mostrados na lista de registros relacionados.
  - Cada registro relacionado herda o nível de acesso do próprio tipo de registro primário, e não o nível de acesso do tipo de registro pai no relacionamento.

Por exemplo, se o nível de acesso for definido como Herdar principal para o tipo de registro Oportunidade relacionado no tipo de registro pai Conta, o comportamento dos registros de oportunidade relacionados será o seguinte:

- Apenas os registros de oportunidade relacionados para os quais o usuário tem autorização para ver são mostrados na lista de registros relacionados.
- Cada registro de oportunidade herda o nível de acesso do tipo de registro Oportunidade primário, e não do tipo de registro Conta pai. Quando um usuário tenta fazer drill-down em um registro de oportunidade relacionado para ver mais detalhes do registro, a operação sempre será bem-sucedida se o registro de oportunidade ainda existir porque o usuário tem autorização para ver os detalhes de todos os registros de oportunidade na lista de registros relacionados.

Para relacionamentos muitos para muitos, selecionar o nível de acesso Herdar principal significa que o usuário não pode adicionar ou remover um relacionamento entre dois registros existente. No entanto, o nível de acesso Herdar principal também fica disponível junto com o direito de acesso Adicionar ou junto com os direitos de acesso Adicionar e Remover.

**OBSERVAÇÃO:** se o nível de acesso Herdar principal (ou qualquer uma de suas combinações) for encontrado em qualquer um dos perfis usados para o tipo de registro relacionado, a definição Herdar principal tem precedência. Por exemplo, se os níveis de acesso Herdar principal e Exibir forem encontrados, o nível de acesso Herdar principal substituirá o nível de acesso Exibir. Se os níveis de acesso Herdar principal, Somente leitura e Exibir forem todos encontrados, o direito de acesso Herdar principal substituirá os níveis de acesso Exibir e Somente leitura.

- **Adicionar/herdar principal.** O nível de acesso Adicionar/herdar principal está disponível para registros relacionados que compartilham um relacionamento muitos para muitos com o principal. O elemento Herdar principal do nível de acesso Adicionar/herdar principal trabalha da mesma forma que o nível de acesso Herdar principal. No entanto, o nível de acesso Adicionar/herdar principal também permite que o usuário associe um registro relacionado existente ao registro pai. Se um registro relacionado for adicionado com sucesso, esse registro herda o nível de acesso de seu registro principal. O nível de acesso Adicionar/herdar principal não permite que os usuários removam um registro relacionado existente.
- **Adicionar/remover/herdar principal.** O nível de acesso Adicionar/remover/herdar principal está disponível para registros relacionados que compartilham um relacionamento muitos para muitos com o principal. O elemento Herdar principal do nível de acesso Adicionar/remover/herdar principal trabalha da

mesma forma que o nível de acesso Herdar principal. No entanto, o nível de acesso Adicionar/remover/herdar principal também permite que o usuário associe um registro relacionado existente ao registro pai ou remova (desassocie) o link entre os registros. Quando um usuário remove ou desassocia um registro relacionado, o registro não é excluído e permanece no banco de dados. Se um registro relacionado for adicionado com sucesso, esse registro herda o nível de acesso de seu registro principal.

A tabela a seguir mostra os relacionamentos nos quais o nível de acesso Herdar principal está disponível. Os relacionamentos na tabela são do tipo um para muitos.

**OBSERVAÇÃO:** se o nível de acesso estiver configurado no momento para Exibir para qualquer um dos relacionamentos indicados na tabela a seguir, então é recomendado que você altere o nível de acesso da Exibição para Herdar principal.

Tipo de registro pai	Tipo de registro relacionado
Conta	Planos de negócios
Conta	Chamadas
Conta	Atividades concluídas
Conta	Objeto personalizado 04 e posteriores
Conta	Conta financeira: Agência
Conta	Conta financeira: Instituição retida
Conta	Contas financeiras
Conta	Objetivos
Conta	Atividades abertas
Conta	Oportunidades
Conta	Contas do plano
Credencial	Solicitações de credencial
Credencial	Todos os objetos personalizados
Atividade	Chamada do participante
Atividade	Objeto personalizado 04 e posteriores
Atividade	Respostas à mensagem
Aplicativo	Atividades
Perfil de corretor	Todos os objetos personalizados
Plano de negócios	Solicitações de credencial
Plano de negócios	Atividades



Tipo de registro pai	Tipo de registro relacionado
Plano de negócios	Planos de negócios
Plano de negócios	Solicitações de certificação
Plano de negócios	Todos os objetos personalizados
Plano de negócios	Objetivos
Plano de negócios	Contas do plano
Plano de negócios	Contatos do plano
Plano de negócios	Oportunidades do plano
Campanha	Atividades concluídas
Campanha	Objeto personalizado 04 e posteriores
Campanha	Contas financeiras
Campanha	Atividades abertas
Certificação	Solicitações de certificação
Certificação	Todos os objetos personalizados
Demanda	Atividades
Contato	Solicitações de certificação
Contato	Inscrições no curso
Contato	Objeto personalizado 04 e posteriores
Contato	Registros de exame
Contato	Conta financeira: Titular da conta
Contato	Contas financeiras
Contato	Objetivos
Contato	Contatos do plano
Curso	Inscrições no curso
Curso	Todos os objetos personalizados
Objeto personalizado 01	Objeto personalizado 04 e posteriores
Objeto personalizado 01	Contas financeiras

Tipo de registro pai	Tipo de registro relacionado
Objeto personalizado 02	Objeto personalizado 04 e posteriores
Objeto personalizado 02	Contas financeiras
Objeto personalizado 03	Objeto personalizado 04 e posteriores
Objeto personalizado 03	Contas financeiras
Objetos personalizados 04 e posteriores	Atividades
Objetos personalizados 04 e posteriores	Todos os objetos personalizados
Objetos personalizados 04 e posteriores	Contas financeiras
Objetos personalizados 04 e posteriores	Oportunidades
Registro de negócios	Atividades
Registro de negócios	Todos os objetos personalizados
Concessionária	Atividades concluídas
Concessionária	Objeto personalizado 04 e posteriores
Concessionária	Atividades abertas
Concessionária	Oportunidades
Exame	Todos os objetos personalizados
Exame	Registros de exame
Conta financeira	Atividades
Conta financeira	Todos os objetos personalizados
Conta financeira	Contas financeiras
Conta financeira	Oportunidades
Plano financeiro	Atividades
Plano financeiro	Oportunidades
Fundo	Atividades
Fundo	Objeto personalizado 04 e posteriores

Tipo de registro pai	Tipo de registro relacionado
Fundo	Objetivos
Solicitação de fundos	Atividades concluídas
Solicitação de fundos	Objeto personalizado 04 e posteriores
Solicitação de fundos	Atividades abertas
Família	Objeto personalizado 04 e posteriores
Família	Contas financeiras
Período do estoque	Todos os objetos personalizados
Lead	Atividades concluídas
Lead	Objeto personalizado 04 e posteriores
Lead	Atividades abertas
Solicitação MDF	Atividades
Solicitação MDF	Todos os objetos personalizados
Formação médica - Evento	Planos de negócios
Formação médica - Evento	Atividades concluídas
Formação médica - Evento	Objeto personalizado 04 e posteriores
Formação médica - Evento	Objetivos
Formação médica - Evento	Atividades abertas
Plano de envio de mensagens	Planos de negócios
Plano de envio de mensagens	Respostas à mensagem
Plano de envio de mensagens	Itens do plano de envio de mensagens
Item do plano de envio de mensagens	Respostas à mensagem
Item do plano de envio de mensagens	Relações do item do plano de mensagem
Objetivo	Solicitações de credencial
Objetivo	Atividades
Objetivo	Solicitações de certificação

Tipo de registro pai	Tipo de registro relacionado
Objetivo	Inscrições no curso
Objetivo	Todos os objetos personalizados
Objetivo	Registros de exame
Objetivo	Objetivos
Objetivo	Oportunidades
Oportunidade	Atividades concluídas
Oportunidade	Objeto personalizado 04 e posteriores
Oportunidade	Atividades abertas
Oportunidade	Oportunidades do plano
Oportunidade	Suboportunidades
Ordem	Todos os objetos personalizados
Item da ordem	Todos os objetos personalizados
Parceiro	Solicitações de credencial
Parceiro	Planos de negócios
Parceiro	Atividades concluídas
Parceiro	Inscrições no curso
Parceiro	Objeto personalizado 04 e posteriores
Parceiro	Registros de exame
Parceiro	Atividades abertas
Programa de parceria	Objeto personalizado 04 e posteriores
Programa de parceria	Oportunidades
Período	Planos de negócios
Período	Objetivos
Apólice	Atividades
Apólice	Todos os objetos personalizados
Apólice	Oportunidades
Carteira	Atividades concluídas

Tipo de registro pai	Tipo de registro relacionado
Carteira	Objeto personalizado 04 e posteriores
Carteira	Contas financeiras
Carteira	Atividades abertas
Lote de amostra	Todos os objetos personalizados
Transação de amostra	Todos os objetos personalizados
Transação de amostra	Itens da transação
Solicitação de serviço	Atividades concluídas
Solicitação de serviço	Objeto personalizado 04 e posteriores
Solicitação de serviço	Atividades abertas
Solução	Objeto personalizado 04 e posteriores
Solução	Relações do item do plano de mensagem
Solução	Itens do plano de envio de mensagens
Solicitação de preços especiais	Atividades
Solicitação de preços especiais	Todos os objetos personalizados
Veículo	Objeto personalizado 04 e posteriores

A tabela a seguir mostra os relacionamentos nos quais o nível de acesso Herdar principal e suas combinações (Herdar principal, Adicionar/herdar principal e Adicionar/remover/herdar principal) estão disponíveis. Os relacionamentos na tabela são do tipo muitos para muitos.

**OBSERVAÇÃO:** se no momento você usar o nível de acesso Leitura/criação para qualquer um dos relacionamentos muitos-para-muitos indicados na tabela a seguir, então é recomendado que você altere o nível de acesso de Leitura/criação para uma das combinações Herdar principal dos tipos de registros relacionados.

Tipo de registro pai	Tipo de registro relacionado
Campanha	Oportunidades
Contato	Chamadas
Contato	Atividades concluídas
Contato	Atividades abertas

Tipo de registro pai	Tipo de registro relacionado
Contato	Oportunidades
Objeto personalizado 01	Atividades concluídas
Objeto personalizado 01	Atividades abertas
Objeto personalizado 01	Oportunidades
Objeto personalizado 02	Atividades concluídas
Objeto personalizado 02	Atividades abertas
Objeto personalizado 02	Oportunidades
Objeto personalizado 03	Atividades concluídas
Objeto personalizado 03	Atividades abertas
Objeto personalizado 03	Oportunidades

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 190)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 214)
- [Processo de configuração dos perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 225)

## Exemplos de cálculos de nível de acesso

Clique nos links a seguir para ver alguns exemplos que mostram como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos usuários:

- [Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição](#) (na página 215)
- [Exemplo 2: Usando o nível de acesso Herdar principal](#) (na página 220)
- [Exemplo 3: Protegendo dados por meio de livros](#) (na página 223)

Os direitos de acesso nos exemplos baseiam-se em algumas configurações de funções de usuário, perfis de acesso e outros componentes de controle de acesso. O Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso de um usuário autenticado sempre que o usuário interage com ele. O Oracle CRM On Demand determina os direitos de acesso da função do usuário e de todos os perfis de acesso aplicáveis por meio dos perfis de acesso do proprietário, dos perfis de acesso padrão, da hierarquia de relatório, da associação dos livros personalizados, da delegação de usuários e da associação da equipe. Todos esses elementos são conhecidos como *componentes de controle de acesso*.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários podem ser funcionários da sua empresa ou funcionários da organização de um parceiro. Os usuários também podem ser sistemas externos que acessam o Oracle CRM On Demand.

**Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 190)
- [Processo de configuração dos perfis de acesso](#) (consulte "[Processo de configuração de perfis de acesso](#)" na página 225)

**Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição**

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos usuários.

Neste exemplo, Amanda Jacobsen tem a função de representante de vendas. Amanda pode criar novas contas e ver todos os outros registros contábeis. Ela está autorizada a criar oportunidades, mas só vê as oportunidades das quais é proprietária ou as que é autorizada a ver.

A tabela a seguir mostra as configurações dos tipos de registro na função de representante de vendas.

Tipo de registro principal	Possui acesso	Pode criar	Pode ler todos os registros
Conta	Sim	Sim	Sim
Oportunidade	Sim	Sim	Não

A função de representante de vendas dá a Amanda total controle sobre as contas e oportunidades que ela cria e direitos restritos aos registros que ela não possui. A função de representante de vendas requer dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso padrão.

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Leitura/Edição/Exclusão	Oportunidades	Exibir
Oportunidade	Leitura/Edição/Exclusão	Não aplicável	Não aplicável

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso padrão do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Somente leitura	Oportunidades	Exibir
Oportunidade	Somente leitura	Não aplicável	Não aplicável

Neste exemplo do cálculo de direitos de acesso, presume-se que a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal esteja desmarcada no perfil da empresa. Para obter mais informações sobre a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal, consulte [Sobre a propagação de acesso por meio da herança da equipe](#) (consulte "[Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe](#)" na página 194).

David Bloom também tem uma função de representante de vendas na mesma empresa. David tem os mesmos direitos de acesso de Amanda.

Amanda é a proprietária da Oportunidade X, a qual está vinculada à Conta 1. David cria uma oportunidade, a Oportunidade Y, e também a vincula à Conta 1. Amanda não está na equipe da oportunidade.

Quando Amanda exibe a lista de contas na sua empresa, ela pode ver todas as contas porque sua função dá visibilidade a todas elas, inclusive as que não possui. A tabela a seguir mostra os registros que Amanda vê quando clica no nome da Conta 1 para fazer drill-down nas informações do registro. Nesse exemplo, somente os campos e colunas relevantes são exibidos.

Detalhes da conta: Conta 1		
Detalhes da conta		
Nome da conta:	Conta 1	
Proprietário:	Jonathan Hope	
Oportunidades		
Nome da oportunidade		Proprietário
Oportunidade X		Amanda Jacobsen
Oportunidade Y		David Bloom
Equipe da conta		
Sobrenome	Nome	Acesso à conta
Hope	Jonathan	Proprietário

### Visibilidade do registro relacionado no exemplo 1

Para determinar quais registros de oportunidade relacionados Amanda pode ver na conta nesse exemplo, o Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis ao tipo de registro relacionado à oportunidade nesse registro de conta-pai da seguinte forma:

**OBSERVAÇÃO:** se forem descobertos vários níveis de acesso com base nos diferentes componentes de controle de acesso, todos serão considerados no cálculo dos direitos de acesso.

- Determina se Amanda é proprietária da conta-pai.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- Determina se a função de Amanda permite que ela leia todos os registros contábeis.

Nesse exemplo, a resposta é sim. Como a função de Amanda permite que ela leia todos os registros contábeis, Amanda pode ver a conta. Como Amanda não é a proprietária da conta-pai, seu perfil de acesso padrão é usado. O nível de acesso para o tipo de registro relacionado à oportunidade no perfil de acesso padrão de Amanda é Exibição.



- Determina se o registro pai está em um livro do qual Amanda seja membro.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda é membro da equipe da conta.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- Determina se algum dos subordinados de Amanda (diretos ou indiretos) é membro da equipe da conta.

Nesse exemplo, a resposta é não.

Se a resposta para essa pergunta for sim (isto é, um ou mais subordinados de Amanda forem membros da equipe da conta), o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso para o tipo de registro relacionado à oportunidade para cada um dos subordinados de cada perfil de acesso apropriado. O perfil de acesso atribuído no campo Acesso à conta da associação à equipe do subordinado na conta é usado nesse caso (não o perfil de acesso atribuído no campo Oportunidades - Acesso).

- Determina se Amanda possui acesso ao registro da conta por delegação.

Nesse exemplo, a resposta é não.

## 2 O Oracle CRM On Demand então faz o seguinte:

- Determina se a função de Amanda permite acesso básico aos registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é sim, porque a opção Possui acesso está selecionada para o tipo de registro de oportunidade na função do usuário.

- Determina se a função de Amanda concede a ela o privilégio para o tipo de registro de oportunidade.

Oportunidades não são controladas por privilégios. Nesse exemplo, portanto, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso de qualquer perfil de acesso no cálculo está definido como Herdar principal ou uma de suas combinações.

Nesse exemplo, a resposta é não.

## 3 O Oracle CRM On Demand então examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Nesse caso, o nível de acesso mais permissivo encontrado é Exibição. Como o nível de acesso Herdar principal não está presente, são exibidos todos os registros de oportunidade filhos, inclusive aqueles que o usuário não está autorizado a ver.

### Ações em Registros relacionados no Exemplo 1

Quando um usuário tenta executar uma ação em um registro relacionado, o Oracle CRM On Demand deve determinar se o usuário tem os direitos de acesso apropriados para essa ação. Nesse exemplo, Amanda pode tentar ler os detalhes do registro, editar ou excluir o registro. Dois casos são considerados:

- No Caso 1, Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X.
- No Caso 2, Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade Y.

**Caso 1:** Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X, da qual ela é proprietária.

O Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis ao tipo de registro relacionado à oportunidade nesse registro de conta-pai da seguinte forma:

**OBSERVAÇÃO:** se forem descobertos vários níveis de acesso com base nos diferentes componentes de controle de acesso, todos serão considerados no cálculo dos direitos de acesso.

- Determina se Amanda é proprietária da conta-pai.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- Determina se a função de Amanda permite que ela leia todos os registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é não. Embora Amanda possa ver o registro da conta-pai porque o perfil de acesso padrão dela é usado, o perfil de acesso padrão dela não é usado para o registro de oportunidade.

- Determina se o registro de oportunidade está em um livro do qual Amanda seja membro.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda é membro da equipe da oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é sim. Amanda é a proprietária da oportunidade, portanto está na equipe da oportunidade. O nível de acesso do tipo principal de registro de oportunidade do perfil de acesso padrão de Amanda (o perfil de acesso padrão do representante de vendas) é Leitura/Edição/Exclusão.

- Determina se algum dos subordinados de Amanda (diretos ou indiretos) é membro da equipe da oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda possui acesso ao registro da conta por delegação.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- 2 O Oracle CRM On Demand então faz o seguinte:

- Determina se a função de Amanda permite acesso básico aos registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é sim, porque a opção Possui acesso está selecionada para o tipo de registro de oportunidade na função de Amanda.

- Determina se a função de Amanda concede a ela o privilégio para o tipo de registro de oportunidade.

O tipo de registro de oportunidade não é controlado por privilégios. Portanto, nesse exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso de qualquer perfil de acesso no cálculo está definido como Herdar principal ou uma de suas combinações.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- 3 O Oracle CRM On Demand então examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Nesse caso, o nível de acesso mais permissivo encontrado é Leitura/Edição/Exclusão.

**Caso 2:** Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade Y, cujo proprietário é David Bloom.

O Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1** O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis ao tipo de registro relacionado à oportunidade nesse registro de conta-pai da seguinte forma:

**OBSERVAÇÃO:** se forem descobertos vários níveis de acesso com base nos diferentes componentes de controle de acesso, todos serão considerados no cálculo dos direitos de acesso.

- Determina se Amanda é proprietária da conta-pai.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- Determina se a função de Amanda permite que ela leia todos os registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é não. Embora Amanda possa ver o registro da conta-pai porque o perfil de acesso padrão dela é usado, o perfil de acesso padrão dela não é usado para o registro de oportunidade.

- Determina se o registro de oportunidade está em um livro do qual Amanda seja membro.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda é membro da equipe da oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- Determina se algum dos subordinados de Amanda (diretos ou indiretos) é membro da equipe da oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- Determina se Amanda possui acesso ao registro da conta por delegação.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- 2** O Oracle CRM On Demand então faz o seguinte:

- Determina se a função de Amanda permite acesso básico aos registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é sim, porque a opção Possui acesso está selecionada para o tipo de registro de oportunidade na função de Amanda.

- Determina se a função de Amanda concede a ela o privilégio para o tipo de registro de oportunidade.

O tipo de registro de oportunidade não é controlado pelos privilégios. Portanto, nesse exemplo, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso de qualquer perfil de acesso no cálculo está definido como Herdar principal ou uma de suas combinações.

Nesse exemplo, a resposta é não.

- 3** O Oracle CRM On Demand então examina todos os níveis de acesso encontrados e determina o nível mais permissivo. Nesse caso, o nível de acesso final é Sem acesso.

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 2: Usando o nível de acesso Herdar principal](#) (na página 220)
- [Exemplo 3: Protegendo dados por meio de livros](#) (na página 223)

## Exemplo 2: Usando o nível de acesso Herdar principal

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos usuários.

Neste exemplo, Amanda Jacobsen tem a função de representante de vendas na empresa. Amanda pode criar novas contas e ver todos os outros registros contábeis. Ela está autorizada a criar oportunidades, mas só vê as oportunidades das quais é proprietária ou as que é autorizada a ver.

A tabela a seguir mostra as configurações dos tipos de registro na função de representante de vendas.

Tipo de registro principal	Possui acesso	Pode criar	Pode ler todos os registros
Conta	Sim	Sim	Sim
Oportunidade	Sim	Sim	Não

A função de representante de vendas dá a Amanda total controle sobre as contas e oportunidades que ela cria, além de direitos restritos aos registros dos quais não é proprietária. A função de representante de vendas requer dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso padrão.

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Leitura/Edição/Exclusão	Oportunidades	Herdar principal
Oportunidade	Leitura/Edição/Exclusão	Não aplicável	Não aplicável

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso padrão do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Somente leitura	Oportunidades	Herdar principal
Oportunidade	Somente leitura	Não aplicável	Não aplicável

Neste exemplo do cálculo de direitos de acesso, presume-se que a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal esteja desmarcada no perfil da empresa. Para obter mais informações sobre a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal, consulte [Sobre a propagação de acesso por meio da herança da equipe](#) (consulte "Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe" na página 194).

David Bloom também tem uma função de representante de vendas na mesma empresa. David tem os mesmos direitos de acesso de Amanda.

Amanda é a proprietária da Oportunidade X, a qual está vinculada à Conta 1. David cria uma oportunidade, a Oportunidade Y, e também a vincula à Conta 1. Amanda não está na equipe da oportunidade.

Quando Amanda exibe a lista de contas na sua empresa, ela pode ver todas as contas porque sua função dá visibilidade a todas elas, inclusive as que não possui. A tabela a seguir mostra os registros que Amanda vê

quando clica no nome da Conta 1 para fazer drill-down nas informações do registro. Nesse exemplo, somente os campos e colunas relevantes são exibidos.

Detalhes da conta: Conta 1		
Detalhes da conta		
Nome da conta:	Conta 1	
Proprietário:	Jonathan Hope	
Oportunidades		
Nome da oportunidade		Proprietário
Oportunidade X		Amanda Jacobsen
Equipe da conta		
Sobrenome	Nome	Acesso à conta
Hope	Jonathan	Proprietário
Bloom	David	Membro

### Visibilidade do registro relacionado no Exemplo 2

Para determinar quais registros de oportunidade relacionados Amanda pode ver na conta nesse exemplo, o Oracle CRM On Demand examina os direitos de acesso de Amanda da seguinte forma:

- 1 O Oracle CRM On Demand examina todos os níveis de acesso aplicáveis ao tipo de registro relacionado à oportunidade nesse registro de conta-pai da seguinte forma:
  - Determina se Amanda é proprietária da conta-pai.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
  - Determina se a função de Amanda permite que ela leia todos os registros contábeis.  
Nesse exemplo, a resposta é sim. Como a função de Amanda permite que ela leia todos os registros contábeis, Amanda pode ver a conta. Como Amanda não é a proprietária da conta-pai, seu perfil de acesso padrão é usado. O nível de acesso para o tipo de registro relacionado à oportunidade no perfil de acesso padrão de Amanda é Herdar principal.
  - Determina se o registro pai está em um livro do qual Amanda seja membro.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
  - Determina se Amanda é membro da equipe da conta.  
Nesse exemplo, a resposta é não.
  - Determina se algum dos subordinados de Amanda (diretos ou indiretos) é membro da equipe da conta.

Nesse exemplo, a resposta é não.

Se a resposta para essa pergunta for sim (isto é, um ou mais subordinados de Amanda forem membros da equipe da conta), o Oracle CRM On Demand extrairá o nível de acesso para o tipo de registro relacionado à oportunidade para cada um dos subordinados de cada perfil de acesso apropriado. O perfil de acesso atribuído no campo Acesso à conta da associação à equipe do subordinado na conta é usado nesse caso (não o perfil de acesso atribuído no campo Oportunidades - Acesso).

- Determina se Amanda possui acesso ao registro da conta por delegação.

Nesse exemplo, a resposta é não.

### 2 O Oracle CRM On Demand então faz o seguinte:

- Determina se a função de Amanda permite acesso básico aos registros de oportunidade.

Nesse exemplo, a resposta é sim, porque a opção Possui acesso está selecionada para o tipo de registro de oportunidade na função de Amanda.

- Determina se a função de Amanda concede a ela o privilégio para o tipo de registro de oportunidade.

Oportunidades não são controladas por privilégios. Nesse exemplo, portanto, os privilégios não afetam o cálculo dos direitos de acesso de Amanda.

- Determina se o nível de acesso de qualquer perfil de acesso no cálculo está definido como Herdar principal ou uma de suas combinações.

Nesse exemplo, a resposta é sim. O Oracle CRM On Demand então exibe os seguintes registros de oportunidade na conta:

- Todos os registros de oportunidade vinculados dos quais Amanda é proprietária.
- Todos os registros de oportunidade vinculados que Amanda está autorizada a ver por meio de todos os outros componentes de controle de acesso.

A função de Amanda nega a ela a capacidade de ver as oportunidades de que não é proprietária. Portanto, ela não pode ver a oportunidade que David Bloom criou.

### Ações em Registros relacionados no Exemplo 2

Quando Amanda tenta executar uma ação na Oportunidade X nesse exemplo, o cálculo é o mesmo, e o resultado para os direitos de acesso é o mesmo do resultado no Caso 1 em [Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição](#) (na página 215). O nível de acesso final é Leitura/Edição/Exclusão.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição](#) (na página 215)
- [Exemplo 3: Protegendo dados por meio de livros](#) (na página 223)

### Exemplo 3: Protegendo dados por meio de livros

Este tópico fornece um exemplo de como o Oracle CRM On Demand calcula os direitos de acesso dos usuários.

Nesse exemplo, uma empresa usa livros personalizados para organizar seus dados por território. Dois livros são usados nesse exemplo: Sudoeste e Leste.

O livro do Sudoeste tem três membros:

- Amanda Jacobsen
- David Bloom
- Carlos Guzman

Todos os usuários no livro do Sudoeste têm o perfil de acesso Somente leitura na sua função do livro.

O livro do Leste tem três membros:

- Rick Rogers
- Raj Kumar
- Jonathan Hope

Todos os usuários do livro do Leste têm o perfil de acesso Somente leitura no seu registro de associação ao livro.

Quando qualquer um dos usuários cria uma conta ou um registro de oportunidade, um processo automatizado (workflow) determina o livro apropriado ao registro. Ele atribui o livro com base no atributo de território do registro.

Todos os usuários têm a função de representante de vendas. Todos podem criar novas contas e oportunidades. Eles podem ver todos os registros de conta e de oportunidade no seu território, mas não em outros territórios.

A tabela a seguir mostra as configurações dos tipos de registro na função de representante de vendas.

Tipo de registro principal	Possui acesso	Pode criar	Pode ler todos os registros
Conta	Sim	Sim	Não
Oportunidade	Sim	Sim	Não

Todos os usuários têm controle total sobre as contas e as oportunidades que criam, mas têm direitos restritos aos registros de que não são proprietários. A função de representante de vendas requer dois perfis de acesso: um perfil de acesso de proprietário e um perfil de acesso padrão.

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso do proprietário do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Leitura/Edição/Exclusão	Oportunidades	Herdar principal
		Livros	Somente leitura
Oportunidade	Leitura/Edição/Exclusão	Livros	Somente leitura

A tabela a seguir mostra as configurações para o perfil de acesso padrão do representante de vendas.

Tipo de registro principal	Nível de acesso	Tipo de registro relacionado	Nível de acesso
Conta	Somente leitura	Oportunidades	Herdar principal
		Livros	Somente leitura
Oportunidade	Somente leitura	Livros	Somente leitura

**OBSERVAÇÃO:** para todos os tipos de registros principais que suportam livros, o relacionamento com o tipo de registro relacionado a Livros é de um-para-filho.

Neste exemplo, presume-se que a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal esteja desmarcada no perfil da empresa. Para obter mais informações sobre a caixa de seleção Ativar herança da equipe principal, consulte [Sobre a propagação de acesso por meio da herança da equipe](#) (consulte "Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe" na página 194).

Ao exibir a lista das contas na empresa, Amanda Jacobsen pode ver as contas no livro do Sudoeste e as contas próprias. Ela não pode ver nenhuma outra conta.

A tabela a seguir mostra os registros que Amanda vê quando clica no nome da conta Conta 1 para fazer drill-down no registro. Nesse exemplo, somente os campos e colunas relevantes são exibidos.

Detalhes da conta: Conta 1		
Detalhes da conta		
Nome da conta:	Conta 1	
Proprietário:	Jonathan Hope	
Oportunidades		
Nome da oportunidade		Proprietário
Oportunidade X		Amanda Jacobsen
Oportunidade Y		David Bloom
Equipe da conta		
Sobrenome	Nome	Acesso à conta
Hope	Jonathan	Proprietário

Amanda pode ver duas oportunidades porque elas estão no livro do Sudoeste, do qual ela é membro. Todos os outros membros do livro do Sudoeste podem ver essas oportunidades.

Jonathan Hope é membro do livro do Leste. Quando Jonathan se conecta ao Oracle CRM On Demand, ele também pode ver a Conta 1, porque é proprietário dela. No entanto, não pode ver as oportunidades relacionadas à Conta 1 das quais não é proprietário. O nível de acesso Herdar principal no tipo de registro relacionado a Oportunidades em contas proporciona essa segurança.



Rick Rogers e Raj Kumar, membros do livro do Leste, não podem ver os registros da Oportunidade X nem da Oportunidade Y na Conta 1. Isso ocorre porque a conta não está no livro do Leste, e a função deles impede a exibição de registros de contas das quais não são proprietários. Da mesma forma, eles não podem ver a Oportunidade X nem a Oportunidade Y porque elas não estão no livro do Leste, e a função deles impede a exibição de oportunidades das quais não são proprietários.

Amanda não pode modificar a Oportunidade Y, da qual David Bloom é proprietário. Isso ocorre porque:

- Amanda não é proprietária da conta, portanto seu perfil de acesso do proprietário não é usado.
- A função de Amanda impede que ela acesse os registros de oportunidade dos quais ela não é proprietária, portanto, seu perfil de acesso padrão não é usado.
- O único perfil de acesso que está ativo no momento é o perfil de acesso Somente leitura que Amanda tem por meio de sua associação com o livro do Sudoeste.

Portanto, o nível de acesso de Amanda para a Oportunidade Y é Somente leitura.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter exemplos adicionais:

- [Exemplo 1: Usando o nível de acesso de exibição](#) (na página 215)
- [Exemplo 2: Usando o nível de acesso Herdar principal](#) (na página 220)

## Processo de configuração de perfis de acesso

Este tópico descreve como configurar os perfis de acesso.

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand gera registros de auditoria de todas as alterações feitas nos perfis de acesso. Se sua função de usuário incluir o privilégio Acessar trilha de auditoria principal e Auditoria de configuração de administração, então você poderá exibir a trilha de auditoria das alterações feitas nos perfis de acesso. Para obter mais informações sobre a visualização da trilha de auditoria, consulte [Revisando alterações de configuração da trilha de auditoria](#) (na página 53).

**Antes de começar.** Para que você visualize, crie ou revise perfis de acesso em sua empresa, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar usuários e acesso.

Para configurar um perfil de acesso, execute as seguintes tarefas:

- 1 [Adicionando perfis de acesso](#) (na página 225).
- 2 [Especificando os níveis de acesso para tipos de registro principais](#) (consulte "[Especificando níveis de acesso para tipos de registro principais](#)" na página 227).
- 3 [Especificando os níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#) (consulte "[Especificando níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#)" na página 228).

Para links aos tópicos que fornecem informações adicionais sobre perfis de acesso, consulte [Tópicos relacionados para perfis de acesso](#) (na página 229).

### Adicionando perfis de acesso

Você pode adicionar um perfil de acesso fazendo o seguinte:

- Criando um novo perfil
- Copiando um perfil existente e editando seus níveis de acesso

O procedimento a seguir descreve como adicionar um perfil de acesso.

### ***Para adicionar um perfil de acesso***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3** Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique no link Perfis de acesso.
- 4** Na Lista de perfis de acesso, faça o seguinte:
  - Para criar um novo perfil com base em um perfil existente, clique em Copiar no perfil que deseja copiar.
  - Para criar um novo perfil que não se baseie em um perfil existente, clique em Novo na barra de título.

O Assistente de perfil de acesso é aberto para orientar você em meio ao processo.

- 5** Na Etapa 1 do Assistente de perfil de acesso, forneça um nome e uma descrição, além de definir os campos restantes conforme necessário. Os campos restantes estão descritos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Para tradução	<p>A caixa de seleção Para tradução é ativada somente nas seguintes circunstâncias:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Quando o nome de um perfil de acesso existente está sendo alterado</li><li>■ O nome do perfil de acesso existente já foi traduzido em um ou mais idiomas adicionais</li></ul> <p>Nessas circunstâncias, você pode usar a caixa de seleção Para tradução a fim de indicar se o nome do perfil de acesso traduzido deve ser substituído pelo novo nome ou se deve permanecer inalterado. Dependendo da configuração da caixa de seleção Para tradução, o nome do perfil de acesso é exibido do seguinte modo:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>■ Se você marcar a caixa de seleção Para tradução, o novo nome será exibido no idioma em que foi informado, independentemente do idioma usado para exibir a lista dos perfis de acesso. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada no idioma em que o novo nome foi inserido, o nome é exibido na fonte padrão. No entanto, quando a lista de perfis de acesso é visualizada em algum outro idioma, o nome é exibido em fonte azul entre colchetes.</li><li>■ Se você não marcar a caixa de seleção Para tradução, o novo</li></ul>

Campo	Descrição
	<p>nome será exibido quando a lista dos perfis de acesso for exibida no idioma em que o novo nome foi informado. No entanto, quando a lista de perfis de acesso é visualizada em algum outro idioma, o nome do perfil de acesso traduzido original ainda aparece.</p> <p>A caixa de seleção Para tradução não tem nenhum efeito quando um novo perfil de acesso é adicionado. Nesse caso, o novo nome aparece automaticamente na lista de perfis de acesso em todos os idiomas. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada no idioma em que o novo nome foi inserido, o nome do novo perfil de acesso é exibido na fonte padrão. Quando a lista de perfis de acesso é visualizada em algum outro idioma, o nome do novo perfil de acesso é exibido em fonte azul entre colchetes.</p>
Atribuível a membros da equipe	Para disponibilizar o perfil de acesso a fim de permitir sua atribuição a membros da equipe, marque essa caixa de seleção.
Atribuível a usuários do livro	Para disponibilizar o perfil de acesso para atribuição aos usuários do livro, marque a caixa de seleção. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Criando perfis de acesso para livros</a> (na página 278).
Desativado	Se você marcar a caixa de seleção, o perfil de acesso será desativado. Um perfil de acesso desativado não pode ser usado em nenhuma nova associação com funções, equipes ou livros. No entanto, o perfil de acesso desativado continuará funcionando quando tiver sido associado anteriormente a uma função, uma equipe ou um livro até que outro perfil de acesso seja atribuído à função, à equipe ou ao livro.

**OBSERVAÇÃO:** por padrão, as caixas de seleção Atribuível a membros da equipe e Atribuível a usuários do livro são marcadas nos perfis de acesso Editar, Completo e Somente leitura predefinidos. Desse modo, quando um usuário adiciona outro usuário a uma equipe ou um livro, a lista opções de perfis de acesso que aparece na caixa de diálogo Adicionar usuários ou Editar usuários inclui esses perfis de acesso predefinidos. Se você quiser evitar que os usuários atribuam algum desses três perfis de acesso a um usuário em um livro ou a um livro de usuários em uma equipe, desmarque a caixa de seleção apropriada desse perfil de acesso.

## Especificando níveis de acesso para tipos de registro principais

Para especificar níveis de acesso para tipos de registro principais, conclua as etapas do procedimento a seguir.

### *Para especificar níveis de acesso para tipos de registro principais*

- 1 Na Etapa 2 do Assistente de perfil de acesso, selecione o nível de acesso para cada um dos tipos de registro principais. Escolha entre:

- Somente leitura
- Leitura/Edição

### ■ Leitura/Edição/Exclusão

Para obter mais informações sobre os níveis de acesso dos tipos de registro principais, consulte [Sobre os níveis de acesso dos tipos de registro principais](#) (consulte "Sobre Níveis de acesso para tipos de registro principais" na página 203).

- 2 Se você quiser especificar níveis de acesso para os tipos de registro relacionados a um tipo de registro principal, clique no link Informações relacionadas do tipo de registro principal. Do contrário, clique em Concluir para salvar as alterações.

A maioria dos tipos de registro tem um link Informações relacionadas. A seção Informações relacionadas aparece como registros vinculados nas páginas de detalhes do registro. Para obter mais informações sobre como especificar níveis de acesso para tipos de registro relacionados, consulte [Especificando níveis de acesso para tipos de registro relacionados](#) (na página 228).

## Especificando níveis de acesso para tipos de registro relacionados

Para especificar os níveis de acesso para tipos de registro relacionados, conclua as etapas do procedimento a seguir.

### *Para especificar níveis de acesso para tipos de registro relacionados*

- 1 Na etapa 2 do Assistente de perfil de acesso, clique no link Informações relacionadas do tipo de registro principal para o qual você deseja especificar o nível de acesso para um ou mais tipos de registro relacionados.

- 2 Selecione o nível de acesso apropriado para cada tipo de registro de informações relacionadas.

A lista de opções do nível de acesso exibida no campo do nível de acesso de cada tipo de registro relacionado depende do relacionamento entre o tipo de registro relacionado e o tipo de registro pai. Dependendo do nível de acesso definido no campo e no Assistente de gestão de funções, você pode conceder ou revogar os direitos do usuário de criar, atualizar ou exibir registros desse tipo.

Para obter mais informações sobre os níveis de acesso dos tipos de registro relacionados, consulte [Sobre os níveis de acesso dos tipos de registro relacionados](#) (consulte "Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados" na página 204).

**OBSERVAÇÃO:** para criar uma nova oportunidade, o nível de acesso ao tipo de registro relacionado Receita no tipo de registro Oportunidade deve ser definido como Completo.

Para obter informações sobre as configurações de perfil de acesso que são obrigatórias para converter leads, consulte Configurações de função e perfil de acesso para converter leads. Para obter informações sobre as configurações de perfil de acesso que são obrigatórias para converter registros de negócios, consulte Configurações de função e perfil de acesso para converter registros de negócios.

- 3 Quando terminar de definir os níveis de acesso nos tipos de registro relacionados a um tipo de registro principal, clique em Anterior para voltar à página principal da etapa 2 do assistente.
- 4 Repita as etapas de 1 a 3 desse procedimento para cada tipo de registro principal para o qual você deseja especificar os níveis de acesso para um ou mais tipos de registro relacionados.
- 5 Quando terminar de definir os níveis de acesso para todos os tipos de registro principais e relacionados, clique em Concluir para salvar as configurações.

## Tópicos relacionados para perfis de acesso

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gerenciamento de perfil de acesso](#) (na página 190)
- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 192)
- [Sobre perfis de acesso em equipes, grupos e livros](#) (consulte "[Sobre Perfis de acesso nas equipes, grupos e livros](#)" na página 193)
- [Sobre a propagação do acesso por meio da herança da equipe](#) (consulte "[Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe](#)" na página 194)
- [Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro principais são determinados](#) (consulte "[Como são determinados os direitos de acesso para exibir o registro do tipo principal](#)" na página 196)
- [Como os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registro principais são determinados](#) (consulte "[Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo de registro principal](#)" na página 196)
- [Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro relacionados são determinados](#) (na página 198)
- [Como os direitos de acesso para trabalhar com tipos de registro relacionados são determinados](#) (consulte "[Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo relacionado](#)" na página 200)
- [Trabalhando com a página Lista de perfis de acesso](#) (na página 202)
- [Exemplos de cálculos de nível de acesso](#) (na página 214)

## Gestão de funções

No Oracle CRM On Demand, as funções são gerenciadas na página Lista de funções e no Assistente de gestão de funções. A página Lista de funções e o Assistente de gestão de funções podem ser acessados pelo link Administração global, que está disponível em todas as páginas do Oracle CRM On Demand.

Uma *função* no Oracle CRM On Demand é semelhante a uma função comercial realizada pelo usuário em uma organização, como a função de executivo de vendas ou de gerente de serviço. Na sua organização, sua função comercial lhe dá determinados privilégios e permissões que são exclusivos de sua função. Do mesmo modo, dentro do contexto do Oracle CRM On Demand, as funções diferenciam uma função comercial da outra, definindo os recursos do Oracle CRM On Demand que o usuário tem privilégios para usar, o conjunto de permissões concedidas ao usuário para trabalhar com informações protegidas e as configurações da interface de usuário que exibem informações.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários podem ser funcionários ou funcionários da organização de um parceiro. Os usuários também podem ser sistemas externos que acessam o Oracle CRM On Demand.

Os parâmetros definidos por uma função incluem:

- Privilégios
- Acesso a tipos de registro
- Perfis de acesso da função

■ Configurações da interface de usuário, que incluem o seguinte:

- Configurações de guia
- Apresentações de página
- Apresentações de pesquisa
- Apresentações de página inicial

Cada usuário tem uma função atribuída. A mesma função pode ser atribuída a vários usuários. As funções não têm uma hierarquia.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 230)
- [Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 232)
- [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "[Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#)" na página 233)
- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 192)
- [Sobre privilégios em funções](#) (na página 234)
- [Adicionando funções](#) (na página 235)

## Diretrizes para configurar funções

O Oracle CRM On Demand fornece um conjunto de funções predefinidas que pode ser usado como ponto de partida para a configuração de funções da sua empresa. O Modelo de configuração de usuário e função contém informações sobre as funções predefinidas, listando seu acesso a registros, privilégios e acesso a guias padrão. Para obter informações sobre como localizar modelos de configuração de usuário e função, consulte [Usando modelos de administrador durante a configuração](#) (na página 16).

Como exemplo do tipo de função que você pode configurar no Oracle CRM On Demand, sua empresa talvez precise de duas forças de vendas diferentes: a força de vendas Gerenciamento de contas da base instalada e a força de vendas Novos negócios. Os representantes comerciais de Gerenciamento de contas da base instalada rastreiam informações de contas sobre as implementações de seus clientes. Os representantes comerciais de Novos negócios rastreiam informações de contas que descrevem os requisitos de compra de contas de clientes potenciais. Embora essas duas atribuições sejam parecidas, o tipo de informações mais relevantes para dar suporte a seus processos diários é diferente. Neste exemplo, você pode configurar duas funções:

- A função Base instalada - Representantes comerciais
- A função Novos negócios - Representantes comerciais

Cada função pode ser baseada na função Representante comercial predefinida, e você pode personalizar as novas funções adicionando apresentações de página diferentes para satisfazer os requisitos de negócios exclusivos das duas forças de vendas.

Você pode continuar alterando e adicionando definições de função conforme necessário, por exemplo, em resultado de mudanças organizacionais ou da aquisição de outra empresa. Se a estrutura organizacional da

sua empresa mudar, as funções comerciais de um ou mais funcionários também poderão mudar. Se a sua empresa adquirir outra empresa, você poderá assimilar funcionários adicionais como usuários no Oracle CRM On Demand.

Ao configurar funções, siga estas diretrizes:

- Determine como cada funcionário ou grupo de funcionários usará o Oracle CRM On Demand.

Examine os cargos de seus funcionários para determinar o seguinte:

- Quais tarefas eles devem realizar e a quais registros precisam ter acesso
- Que tipo de acesso eles precisam para cada tipo de registro
- Se há registros ou guias que eles não devem acessar

A tabela a seguir mostra alguns exemplos de tipos de acesso.

Tipo de acesso	Exemplo
Acesso a recursos	A função Representante comercial interno fornece acesso ao botão Converter na página de detalhes do lead.
Acesso a registros	A função Executivo fornece acesso de edição a todos os registros de oportunidade independentemente do proprietário.
Acesso a guias	Por padrão, usuários que têm a função Gerente de marketing e vendas podem acessar as guias Contas e Oportunidades, mas não podem acessar as guias Solicitações de serviço e Soluções.

- Revise as características de cada função predefinida para determinar se essas funções satisfazem as necessidades de seus funcionários.

Os nomes das funções predefinidas não coincidem necessariamente com os cargos da sua empresa. Você deve corresponder as tarefas e atribuições de trabalho com as funções, não com os cargos.

- Configure suas funções do seguinte modo:
  - Se uma função predefinida estiver próxima ao que você deseja para um grupo de funcionários, crie uma nova função copiando a função predefinida, escolhendo um novo nome para a cópia e, em seguida, editando a cópia para satisfazer seus requisitos.
  - Se nenhuma função predefinida for parecida com o que você deseja, crie uma nova função de acordo com suas necessidades.

**DICA:** use o Modelo de configuração de usuário e função para ajudá-lo a documentar os requisitos de função de seus grupos de funcionários. Em seguida, consulte o modelo completo ao criar ou editar funções e configurar usuários no Oracle CRM On Demand.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gestão de funções](#) (na página 229)
- [Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 232)
- [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "Sobre o acesso de tipos de registro em funções" na página 233)

- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 192)
- [Sobre privilégios em funções](#) (na página 234)
- [Adicionando funções](#) (na página 235)

## Trabalhando com a página Lista de funções

Na página Lista de funções, você pode realizar as ações descritas na tabela a seguir.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Adicionar uma nova função	<p>Na barra de título da página Lista de funções, clique em Nova função. O Assistente de gestão de funções é aberto.</p> <p>Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de gestão de funções, consulte <a href="#">Adicionando funções</a> (na página 235).</p>
Adicionar uma nova função copiando uma função existente	<p>No menu no nível do registro ao lado do nome da função, selecione Copiar. O Assistente de gestão de funções é aberto.</p> <p>Para obter mais informações sobre como usar o Assistente de gestão de funções, consulte <a href="#">Adicionando funções</a> (na página 235).</p>
Excluir uma função	<p>No menu no nível do registro ao lado do nome da função, selecione Excluir e confirme que deseja excluir a função.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> não é possível excluir a função <b>Administrador</b>.</p> <p>Quando você exclui uma função, todos os usuários para os quais essa função foi atribuída permanecem com ela até que você lhes atribua uma função diferente. No entanto, uma vez excluída, a função não pode ser atribuída a nenhum usuário.</p>
Selecionar um idioma para visualizar a lista de funções	<p>Na barra de título da página Lista de funções, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma no qual deseja visualizar a lista de funções. Você pode visualizar a lista em qualquer idioma suportado por sua empresa no Oracle CRM On Demand.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se uma função existente não tiver um nome traduzido, o nome da função não será traduzido e aparecerá entre colchetes.</p>

Você pode usar a Pesquisa alfa para filtrar a lista de funções. Para obter mais informações sobre a Pesquisa alfa, consulte Filtrando listas.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gestão de funções](#) (na página 229)



- [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 230)
- [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "[Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#)" na página 233)
- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 192)
- [Sobre privilégios em funções](#) (na página 234)
- [Adicionando funções](#) (na página 235)

## Sobre o acesso de tipos de registro em funções

Você controla o acesso a tipos de registros principais de uma função na etapa 2 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

Um tipo de registro principal é um tipo de registro que pode ser usado como tipo de registro independente. A maioria dos tipos de registro principais, mas não todos, podem aparecer como guias no Oracle CRM On Demand. No entanto, há alguns tipos de registros principais que não podem aparecer como guias. Por exemplo, o tipo de registro Livro é um tipo de registro principal (isto é, registros de livros podem ser criados como registros independentes). No entanto, o tipo de registro Livro não pode aparecer como guia. Tipos de registro que não são principais não podem aparecer como guias.

Com algumas exceções, os tipos de registros principais que atendem aos seguintes critérios estão listados na etapa 2 do Assistente de gestão de funções:

- Sua empresa é licenciada para usar o tipo de registro.
- Sua função tem o privilégio apropriado para acessar o tipo de registro.

As exceções são tipos de registro usados somente para fins administrativos, como perfil da empresa, registros de usuário, regras de workflow, e assim por diante. O acesso a tais tipos de registro é controlado somente por meio de privilégios.

Para cada tipo de registro principal listado na etapa 2 do assistente, o acesso ao tipo de registro da função é controlado por meio destas três configurações:

- **Possui acesso.** Quando a caixa de seleção Possui acesso está marcada na etapa 2 do Assistente de gestão de funções de um tipo de registro principal em uma função, os usuários que têm a função podem acessar os registros daquele tipo de registro. Se a caixa de seleção Possui acesso estiver desmarcada para um tipo de registro em uma função, os usuários que tenham a função terão todas as formas de acesso ao tipo de registro negadas. Por exemplo, se a caixa de seleção Possui acesso estiver desmarcada para o tipo de registro Conta em uma função, todas as formas de acesso ao tipo de registro Conta, inclusive applets relacionados, recursos de pesquisa e outros acessos a esse tipo de registro, serão negadas aos usuários que tenham a função. Pode ocorrer então o seguinte:
  - Se um usuário que não tem acesso ao tipo de registro Conta tentar associar uma oportunidade a um registro de conta, a operação falhará.
  - Se um usuário sem acesso ao tipo de registro Conta vir uma oportunidade já vinculada a uma conta, ele não poderá exibir detalhes do registro da conta vinculada.

**OBSERVAÇÃO:** negar acesso ao tipo de registro (não marcar a caixa de seleção Possui acesso para o tipo de registro no Assistente de gestão de funções) pode impedir um usuário de criar um registro de outro tipo. Por exemplo, se você negar acesso ao tipo de registro que um usuário deve acessar para

criar um registro com base em outro tipo, você poderá impedir um usuário que tem a função de criar esse registro.

- **Pode criar.** Quando a caixa de seleção Pode criar está marcada na etapa 2 do Assistente de gestão de funções de um tipo de registro em uma função, usuários que têm a função podem criar registros desse tipo.

Se a caixa de seleção Pode criar para um tipo de registro principal estiver desmarcada, usuários que tenham a função não poderão criar um registro desse tipo de registro principal.

**OBSERVAÇÃO:** a permissão para criar registros de um tipo de registro principal é controlada por essa configuração. Ela não é controlada por perfis de acesso. Como os perfis de acesso controlam o acesso a dados existentes, os registros principais deverão existir antes mesmo dos perfis de acesso conseguirem controlar o acesso a esses registros.

- **Pode ler todos os registros.** Quando a caixa de seleção Pode ler todos os registros está marcada na etapa 2 do Assistente de gestão de funções de um tipo de registro principal em uma função, os usuários que têm a função podem ver todos os registros desse tipo. Se a caixa de seleção É possível ler todos os registros estiver desmarcada para um tipo de registro principal, como regra geral, usuários que tiverem a função só poderão ver registros desse tipo se estiverem autorizados para isso. Outros componentes de controle de acesso podem influenciar a visibilidade de registros, como livros, equipes, grupos e a hierarquia de gestão. Usuários podem adquirir a capacidade de visualizar registros de que não são proprietários por meio desses componentes de controle de acesso. No entanto, se nenhum outro componente de controle de acesso autorizar a visibilidade dos registros e a caixa de seleção É possível ler todos os registros estiver desmarcada, o usuário só verá os registros dos quais for proprietário.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gestão de funções](#) (na página 229)
- [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 230)
- [Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 232)
- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 192)
- [Sobre privilégios em funções](#) (na página 234)
- [Adicionando funções](#) (na página 235)

## Sobre privilégios em funções

Você concede ou anula privilégios para uma função na etapa 4 do Assistente de gestão de funções. Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

Os privilégios controlam os recursos que a sua empresa está licenciada a usar no Oracle CRM On Demand. Quando a sua empresa é configurada pela primeira vez para usar o Oracle CRM On Demand, todos os privilégios para todos os recursos licenciados são atribuídos à função de Administrador. Toda vez que um usuário interage com o Oracle CRM On Demand, o Oracle CRM On Demand revisa o conjunto de privilégios atribuído à função desse usuário para determinar se o usuário possui os privilégios necessários para executar certas funções e para acessar alguns tipos de registro. Se um privilégio concedido a uma função for revogado posteriormente, qualquer usuário que tenha a função perderá a capacidade de usar o recurso. Quando um

privilegio for revogado, qualquer dado ou informação de configuração que tenha sido adicionada por um usuário que tinha o privilegio não será perdido.

No assistente de gestão de funções, privilégios são organizados em categorias. Cada categoria representa um grupo de privilégios que contém uma funcionalidade no Oracle CRM On Demand. Por exemplo, *Admin: usuários e controles de acesso* é uma categoria de privilégios que controla todas as áreas funcionais de Controles de gerenciamento e acesso de usuário.

Cada privilegio se relaciona com uma área funcional individual com uma categoria de privilégios. Por exemplo, Gerenciar livros é um privilegio que é exigido se um usuário que possui a função quer criar, atualizar, editar e excluir livros personalizados e sublivros, e gerenciar membros associados. Cada privilegio também expõe campos de controle e outras capacidades únicas para o recurso. Para determinar os privilégios que são exigidos para permitir que os usuários usem o recurso, consulte a ajuda on-line.

**OBSERVAÇÃO:** conceder um privilegio a uma função não é suficiente para conceder todos os direitos de acesso para permitir que o usuário use a funcionalidade. Quando você concede um privilegio, os tipos de registros necessários e detalhes funcionais exigidos pelo recurso e expostas na função. Por exemplo, quando o privilegio Gerenciar livros é atribuído a uma função, um usuário que possui a função vê o tipo de registro de livros na etapa 2 do assistente de gestão de funções, e também no assistente de perfis de acesso. No entanto, para dar ao usuário os direitos necessários para trabalhar com os registros de livro, você deve configurar também os níveis de acesso na etapa 2 (acesso ao tipo de registro) do assistente de gestão de funções para a função do usuário e nos perfis de acesso para a função.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gestão de funções](#) (na página 229)
- [Instruções para configurar funções](#) (consulte "[Diretrizes para configurar funções](#)" na página 230)
- [Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 232)
- [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "[Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#)" na página 233)
- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 192)
- [Adicionando funções](#) (na página 235)

## Adicionando funções

Para adicionar uma função ao Oracle CRM On Demand, execute os seguintes procedimentos:

- Crie uma nova função
- Copie uma função existente, renomeie a cópia e edite os privilégios e os direitos de acesso da cópia

A cópia de funções será útil para que você tenha funções similares, mas desejar que os usuários vejam apresentações de página diferentes. Por exemplo, é possível que seus executivos da América do Norte e da Europa, Oriente Médio e África exibam informações da oportunidade de várias maneiras diferentes, exigindo campos e apresentações de página diferentes para cada conjunto de usuários. Para definir essa configuração, crie duas funções com base na função Executivo padrão e denomine suas novas funções, *Executivo - América do Norte* e *Executivo - Europa, Oriente Médio e África*. Quando você copia a função Executivo, os privilégios de acesso da função original são mantidos para a nova função, e você precisa alterar somente as apresentações

de página, para que os usuários a quem você atribuiu a nova função sejam apresentados com as funções e campos relevantes a seus trabalhos.

**OBSERVAÇÃO:** você deve criar as apresentações de página que deseja associar à função. Para obter informações sobre a criação de apresentações de página, consulte [Página de personalização de aplicação do tipo de registro](#) (consulte "Página Personalização da aplicação do tipo de registro" na página 71).

**DICA:** é recomendável configurar um usuário de teste para cada função. Em seguida, ative o usuário de teste para verificar se as configurações estão definidas corretamente. Não ative outros usuários enquanto não tiver concluído todas as atividades de configuração de usuário, incluindo direitos de acesso, configurações de função, hierarquias de subordinação e compartilhamento de dados, regras de workflow e qualquer outra personalização de processo de negócios. Desative os usuários quando o teste for concluído.

**Antes de começar.** Faça o seguinte:

- Verifique se sua função tem o privilégio Gerenciar usuários e acesso.
- Leia as instruções para configurar funções em [Instruções para configurar funções](#) (consulte "Diretrizes para configurar funções" na página 230).

**OBSERVAÇÃO:** o Oracle CRM On Demand gera registros de auditoria de todas as alterações feitas nas funções. Se sua função de usuário incluir o privilégio Acessar trilha de auditoria principal ou Auditoria de configuração de admin, então você poderá exibir a trilha de auditoria das alterações feitas nas funções. Para obter mais informações sobre como exibir a trilha de auditoria, consulte [Examinando alterações de configuração da trilha de auditoria](#) (consulte "Revisando alterações de configuração da trilha de auditoria" na página 53).

O procedimento a seguir descreve como adicionar uma função.

### **Para adicionar uma função**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique em Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gestão de funções, clique em Gestão de funções.
- 4 Na página Lista de funções, no campo Idioma de tradução, escolha o idioma principal da sua empresa.
- 5 Execute uma das etapas a seguir:
  - Para criar uma nova função copiando uma função existente, clique em Copiar na função que você deseja copiar.
  - Para criar uma nova função que não seja baseada em uma função existente, clique em Nova função na barra de título da página.

O Assistente de gestão de funções é exibido e conduz você no processo. Cada etapa do assistente controla determinadas configurações da função. Todas as configurações da função juntas determinam os direitos de acesso para usuários que têm a função.

- 6 Na Etapa 1, Informações da função, forneça um nome e uma descrição e preencha os campos restantes conforme necessário. Os campos restantes estão descritos na tabela a seguir.

Campo	Descrição
Para tradução	<p>A caixa de seleção Para tradução é ativada somente nas seguintes circunstâncias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Quando o nome de uma função existente está sendo alterada</li> <li>■ O nome da função existente já foi traduzido em um ou mais idiomas adicionais</li> </ul> <p>Nessas circunstâncias, você pode usar a caixa de seleção Para tradução para indicar se o nome da função traduzido deve ser substituído pelo novo nome ou se deve permanecer inalterado. Dependendo da configuração da caixa de seleção Para tradução, o nome da função é exibido da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se você marcar a caixa de seleção Para tradução, o novo nome será exibido no idioma em que ele foi informado, independentemente do idioma usado para exibir a lista de funções. Quando a lista de funções for exibida no idioma em que o novo nome foi informado, o nome será exibido em fonte preta. No entanto, quando a lista de idiomas for exibida em algum outro idioma, o nome será exibido em fonte azul e entre parênteses.</li> <li>■ Se você não marcar a caixa de seleção Para tradução, o novo nome será exibido quando a lista de funções for exibida no idioma em que o novo nome foi informado. No entanto, quando a lista de funções for exibida em algum outro idioma, o nome da função original traduzido ainda será exibido.</li> </ul> <p>A caixa de seleção Para tradução não tem nenhum efeito quando uma nova função é adicionada. Quando uma nova função é adicionada, o novo nome aparece automaticamente na lista de funções em todos os idiomas. Quando a lista de funções for exibida no idioma em que o novo nome foi informado, o nome da nova função será exibido em fonte preta. Quando a lista de funções é visualizada em algum outro idioma, o nome da nova função é exibido em fonte azul entre colchetes.</p>
Processo de vendas padrão	<p>(Opcional) Para definir o processo de vendas padrão para novas oportunidades criadas por usuários a quem essa função é atribuída, escolha uma opção no campo Processo de vendas padrão.</p> <p>Para obter mais informações sobre essa opção, consulte <a href="#">Configurando processos de vendas, categorias e instrutores</a> (consulte "<a href="#">Configurando processos, categorias e instrutores de vendas</a>" na página 385).</p>
Nome do tema	<p>(Opcional) Para definir o tema padrão da função, escolha um tema no campo Nome do tema.</p> <p>Para obter mais informações sobre a criação de temas, consulte <a href="#">Criando novos temas</a> (na página 142).</p>
Apresentação de	Por padrão, a apresentação padrão é usada para a Barra de ação

Campo	Descrição
barra de ação	para todas as funções. Você pode atribuir uma apresentação de barra de ação para a função.
Formato de informações relacionadas	<p>(Opcional) Para definir um formato padrão para seções de informações relacionadas nas páginas de Detalhes do registro, escolha Listas ou Guias.</p> <p>Essa configuração determina se as seções de informações relacionadas nas páginas de Detalhes do registro são mostradas como listas ou como guias. Essa configuração também pode ser definida no registro de cada usuário, e os usuários cuja função tenha o privilégio Personalizar formato de exibição das informações relacionadas podem definir a opção Formato das informações relacionadas em seu perfil pessoal. Se a opção Formato das informações relacionadas no registro de um usuário estiver em branco, então a configuração padrão para a função do usuário será usada; e se a opção Formato das informações relacionadas na função do usuário estiver em branco, então a configuração padrão para a empresa será usada.</p>
Apresentação de conversão de leads	<p>(Opcional) Para definir uma apresentação de conversão de leads (para a página Converter lead) referente aos usuários a quem essa função foi atribuída, escolha uma apresentação no campo Apresentação de conversão de leads.</p> <p>Se você não escolher uma apresentação para a função, a apresentação padrão da empresa será usada. Para obter informações sobre a criação de apresentações de conversão de leads, consulte <a href="#">Criando apresentações de conversão de leads</a> (na página 374).</p>

- 1 Na Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, para cada registro, marque a caixa de seleção de cada nível de acesso que você deseja conceder à função.

Você pode selecionar um ou mais dos seguintes níveis de acesso para cada tipo de registro:

- Possui acesso
- Pode criar
- Pode ler todos os registros

Para obter mais informações sobre esses níveis de acesso, consulte [Sobre o acesso ao tipo de registro nas funções](#) (consulte "[Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#)" na página 233).

**CUIDADO:** a negação de acesso a um tipo de registro (com a não marcação da caixa de seleção Possui acesso para o tipo de registro no Assistente de gestão de funções) pode impedir que um usuário crie um registro de outro tipo. Por exemplo, se você negar acesso ao tipo de registro que um usuário deve acessar para criar um registro com base em outro tipo, você poderá impedir um usuário que tem a função de criar esse registro.

**OBSERVAÇÃO:** para converter leads ou registros de negócios, os usuários devem ter as configurações adequadas de nível de acesso para determinados tipos de registro. Para obter mais informações sobre os níveis de acesso necessários para converter leads, consulte Configurações de

perfil de acesso e função para converter leads. Para obter informações sobre os níveis de acesso necessários para a conversão de registros de negócios, consulte [Configurações de perfil de acesso e função para converter registros de negócios](#).

**DICA:** quando você faz alterações nos níveis de acesso de uma função, depois de salvar suas alterações, os usuários que recebem a função devem desconectar e conectar novamente para que as alterações sejam efetivadas.

- 2 Na Etapa 3, Perfis de acesso, escolha os perfis de acesso a serem atribuídos a essa função:

Para obter mais informações sobre perfis de acesso em funções, consulte [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 192).

- 3 Na Etapa 4, Privilégios, marque a caixa de seleção Atribuir para cada privilégio que você deseja conceder à função ou desmarque a caixa de seleção Atribuir para qualquer privilégio que deseja revogar da função.

Os privilégios são organizados em ordem alfabética por categoria.

**CUIDADO:** em alguns casos, se a caixa de seleção Atribuir de um privilégio estiver desmarcada na função Administrador, então o privilégio será removido do Oracle CRM On Demand, e o administrador da empresa não poderá conceder esse privilégio a nenhuma outra função. Se este problema ocorrer, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care para restaurar o privilégio.

Para obter mais informações sobre privilégios em funções, consulte [Sobre privilégios em funções](#) (na página 234).

- 4 Na Etapa 5, Acesso e ordem de guias, mova as guias para a seção adequada da página e clique nas setas para cima e para baixo na seção Guias selecionadas para definir a ordem em que as guias vistas pelo usuário, por padrão, sejam exibidas.

A seção Guias não disponíveis lista as guias de tipo de registro e as guias da Web personalizadas que podem ser disponibilizadas para a função. A lista dos tipos de registro exibidos nessa seção é determinada pelo Oracle CRM On Demand. A maioria dos tipos de registro listados na etapa 2 do Assistente de gestão de funções também aparece nessa lista. Outros tipos de registro, como Livros, não aparecem nessa lista porque eles não podem ser exibidos como guias. As guias mostradas na seção Guias não disponíveis não estão disponíveis para usuários que têm a função.

Para tornar as guias disponíveis ou visíveis para os usuários que têm essa função, faça o seguinte:

- Mova para a seção Guias selecionadas aquelas guias que você deseja que os usuários vejam por padrão. Essa seção lista as guias de tipo de registro e as guias da Web personalizadas que são visíveis, por padrão, a qualquer usuário que tenha a função, a primeira vez que o usuário se conectar com a função. Use as setas para cima e para baixo para determinar a ordem inicial de exibição das guias. Cada usuário que tenha a função pode personalizar suas configurações, para que as guias não sejam mais exibidas por padrão ou sejam exibidas em uma ordem diferente. Para obter mais informações sobre como os usuários podem gerenciar suas configurações pessoais, consulte [Personalizando sua aplicação](#).
- Mova para a seção Guias disponíveis aquelas guias que você deseja que os usuários vejam por padrão, mas que os usuários podem tornar visíveis para eles mesmos. Essa seção lista as guias de tipo de registro e as guias da Web personalizadas que estão disponíveis para a função, mas que não são exibidas por padrão. Isto é, as guias listadas nessa seção não são exibidas para os usuários enquanto eles não tornam essas guias visíveis para eles mesmos em sua apresentação pessoal (disponível no link Minha configuração). Cada usuário que tem a função pode personalizar suas configurações, para que as guias disponíveis sejam exibidas por padrão. Cada usuário também pode especificar a ordem em que todas as guias são exibidas.



- Deixe as guia que você deseja manter ocultas na seção Guias não disponíveis.

**OBSERVAÇÃO:** a movimentação da guia da seção Guias não disponíveis para a seção Guias disponíveis ou Guias selecionadas tornará a guia disponível ao usuário somente se a caixa de seleção Possui acesso tiver sido selecionada para o tipo de registro na etapa 2 (Acesso ao tipo de registro) do Assistente de gestão de funções.

**DICA:** você pode mover um intervalo de guias ao mesmo tempo selecionando a guia principal, mantendo a tecla Shift pressionada e clicando na última guia do intervalo. Em seguida, clique na seta para direita ou para esquerda.

- 5 Na Etapa 6, Atribuição de apresentação de página, para cada tipo de registro, escolha se o Tipo de exibição de página é estático ou dinâmico e, em seguida, selecione na lista de apresentações de página disponíveis para esse tipo de exibição.

As apresentações de página determinam os campos e seções que os usuários veem nas páginas Criar, Editar e Detalhes dos diversos tipos de registro. O Oracle CRM On Demand vem com uma apresentação de página padrão para cada tipo de registro. As apresentações de página padrão, que não podem ser excluídas, são apresentações de página estáticas. Dessa forma, a opção Estática está sempre disponível no campo Tipo de exibição de página. A opção Dinâmica estará disponível somente se houver apresentações de página dinâmicas disponíveis para o tipo de registro. Os administradores da empresa podem criar apresentações de página adicionais, personalizadas, estáticas ou dinâmicas para tipos de registro.

Para cada tipo de registro, a apresentação de página padrão e todas as apresentações de página criadas para o tipo de registro estão disponíveis para atribuição à função. Para obter mais informações sobre a criação de apresentações de página estáticas e dinâmicas, consulte [Página de personalização da aplicação do tipo de registro](#) (consulte "[Página Personalização da aplicação do tipo de registro](#)" na página 71).

A apresentação de página padrão para um tipo de registro é a apresentação de página estática e padrão desse tipo de registro.

**OBSERVAÇÃO:** a lista de tipos de registro exibida na etapa 6 do Assistente de gestão de funções é determinada pelo Oracle CRM On Demand. Você pode ver tipos de registro, como Administração de usuários e Proprietário do usuário, que não aparecem como guias no Oracle CRM On Demand

- 6 Na Etapa 7, Atribuição de apresentação de pesquisa, para cada tipo de registro, selecione na lista de apresentações de pesquisa disponíveis.

Para cada tipo de registro listado, a lista de apresentações disponíveis é mostrada no campo Nome da apresentação de pesquisa. As apresentações de pesquisa determinam os campos (campos padrão e personalizados) que os usuários podem usar ao pesquisar registros e os campos que eles veem nas páginas de resultados da pesquisa. Você pode atribuir uma apresentação de pesquisa para a maioria dos tipos de registro principais que estão disponíveis para a função como guias. Você também pode atribuir apresentações de pesquisa a outros tipos de registro pesquisáveis, como Produto e Usuário. Para obter mais informações sobre como criar e modificar apresentações de pesquisa personalizadas, consulte [Gerenciando apresentações de pesquisa](#) (consulte "[Gerenciando layouts de pesquisa](#)" na página 109).

- 7 Na Etapa 8, Atribuição de apresentação de página inicial, para cada tipo de registro, selecione na lista de apresentações de página inicial disponíveis.

Para cada tipo de registro listado, a apresentação da Página inicial padrão e de todas as apresentações de Página inicial que você cria para o tipo de registro estão disponíveis para você atribuir à função. A



lista de tipos de registro inclui todos os tipos de registro principais disponíveis como guias para a função.

As apresentações de página inicial determinam quais informações os usuários veem na Página inicial para cada tipo de registro. O Oracle CRM On Demand vem com uma apresentação de Página inicial padrão para cada tipo de registro principal que pode aparecer como uma guia. Você pode criar apresentações adicionais e personalizadas da Página inicial para tipos de registro. Para obter mais informações sobre a criação de apresentações da Página inicial, consulte [Criando apresentações da página inicial do registro](#) (consulte "[Criando apresentações de página inicial de registro](#)" na página 116).

## 8 Clique em Concluir.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Gestão de funções](#) (na página 229)
- [Diretrizes para configurar funções](#) (na página 230)
- [Trabalhando com a página Lista de funções](#) (na página 232)
- [Sobre acesso ao tipo de registro em funções](#) (consulte "[Sobre o acesso de tipos de registro em funções](#)" na página 233)
- [Sobre perfis de acesso em funções](#) (consulte "[Sobre os Perfis de acesso nas funções](#)" na página 192)
- [Sobre privilégios em funções](#) (na página 234)

## Gerenciamento do livro

Os livros são um método eficiente de organizar e separar registros para que os usuários possam colaborar sem precisar ser membros da equipe de cada registro.

O uso de livros para organizar os dados da sua empresa agiliza e aumenta a eficiência da procura de registros. Os livros podem coexistir com grupos e equipes. Se os seus requisitos para fornecer acesso a grupos de usuários forem relativamente simples, você poderá usar a atribuição de grupos. No entanto, se os requisitos da propriedade do registro do grupo forem mais complexos, é recomendável que você use livros.

### Livros de usuário padrão

No Oracle CRM On Demand, um livro padrão é atribuído a cada usuário e contém o nome do usuário. Quando um registro é atribuído ao usuário, ele é associado ao livro padrão do usuário. Se um registro for de propriedade de uma equipe, a equipe representará o conjunto de livros padrão dos usuários que são membros da equipe. Os livros de usuário são associados automaticamente aos registros quando o proprietário do registro e a associação da equipe mudam.

## **Livros personalizados**

Quando o recurso de livros está ativado, você pode criar livros personalizados para organizar seus dados de acordo com suas necessidades comerciais. Normalmente, os livros personalizados são chamados de *livros*. Os livros podem ser independentes um do outro ou podem ser organizados em hierarquias. Por exemplo, você pode criar livros para segmentar seus dados de acordo com as unidades organizacionais da sua empresa, como territórios ou produtos. Em seguida, você pode configurar usuários com o nível de acesso apropriado aos livros.

## **Livros criados automaticamente para parceiros**

Quando o registro de um parceiro é ativado no Oracle CRM On Demand, um livro que pode conter dados é criado automaticamente para a organização parceira. Os livros criados automaticamente para os parceiros estão disponíveis para seleção na janela de pesquisa Livro, que pode ser acessada nas páginas do registro Parceiro no item relacionado Livros no registro de um parceiro. As páginas do registro Parceiro podem ser acessadas somente pelos usuários da empresa proprietária da marca. Se a caixa de seleção Acesso ao parceiro ou Acesso recíproco ao parceiro (reverso) for marcada quando uma relação de parceria for adicionada a um registro de parceiro, os livros criados automaticamente para os parceiros relacionados serão sincronizados. Assim, sempre que as contas de parceiro forem associadas no Oracle CRM On Demand, os usuários do parceiro associados a cada livro do parceiro sincronizado poderão ver as contas de parceiro às quais a organização parceira está relacionada.

Quando um usuário é adicionado a uma organização parceira, ele também é automaticamente associado ao livro da organização parceira.

## **Livros personalizados para parceiros**

Também é possível criar livros personalizados para organizações de parceiro. Você pode atribuir qualquer combinação de usuários, incluindo usuários da empresa proprietária da marca e usuários das organizações de parceiro, a esses livros personalizados, conforme necessário.

## **Tipos de registro suportados para livros**

Registros de tipos diferentes podem ser atribuídos ao mesmo usuário, como também ao mesmo livro. Os tipos de registro a seguir podem ser atribuídos aos livros:

- Conta
- Credencial
- Alocação
- Aplicativo
- Compromisso
- Plano comercial
- Campanha
- Certificação
- Contato
- Curso

- Objetos personalizados
- Registro de negócios
- Concessionária
- Exame
- Conta financeira
- Plano financeiro
- Fundo
- Família
- Relatório de auditoria de estoque
- Período do estoque
- Lead
- Solicitações MDF
- Formação médica - Evento
- Plano de mensagem
- Objetivo
- Oportunidade
- Parceiro
- Apólice
- Carteira
- Programa
- Lote de amostra
- Transação de amostra
- Solicitação de serviço
- Chamada inteligente
- Solução
- Solicitação de preços especiais
- Tarefa
- Veículo

## **Livros no Seletor de livros**

Se o Seletor de livros estiver ativado para a empresa, o campo Seletor de livros aparecerá nas pesquisas direcionadas e nas pesquisas avançadas, na barra de título das páginas de lista e na página inicial de relatórios. O Seletor de livros é usado para limitar uma pesquisa direcionada a um livro personalizado ou um

livro de usuários que pode conter o registro que o usuário deseja encontrar. O sinal de adição (+), que aparece no campo Seletor de livros, indica a presença de subníveis.

**OBSERVAÇÃO:** os livros de parceiros aparecem no Seletor de livros somente para o tipo de registro Parceiro.

Clique no ícone próximo ao Seletor de livros para exibir a hierarquia de livros, que é organizada do seguinte modo:

- **Tudo.** O nó raiz padrão de todos os livros, incluindo os personalizados e os de usuários
  - **Livros.** O nó raiz padrão de todos os livros personalizados configurados para sua empresa
  - **Usuários.** O nó raiz padrão de todos os livros de usuários

Tudo, Livros e Usuários são nós ou âncoras. Eles não são livros reais. Por exemplo, para entender uma hierarquia de livros, suponha que uma empresa configure uma hierarquia de livros de geografia da América. Imagine que o usuário John Williams, que tem subordinados, também está associado aos livros na hierarquia geográfica. Para esse usuário, a seguinte hierarquia é mostrada no Seletor de livros, na opção Tudo:

- **Livros**
  - **América** (o livro principal)
    - **Norte** (sublivro.) Um sublivro também pode ser um livro principal em outro nível de sublivros)
    - **Leste** (sublivro)
    - **Oeste** (sublivro)
    - **Sul** (sublivro)
- **Usuários**
  - **John Williams** (usuário que tem subordinados)
    - **Lucy Harris** (subordinada. Um subordinado também pode ter subordinados)
    - **Rick Rogers** (subordinado)
    - **Donna Jones** (subordinada)
    - **Jeff Smith** (subordinado)

**OBSERVAÇÃO:** os livros no nível inferior da hierarquia são chamados de livros do nó folha.

A caixa de seleção Incluir subitens do Seletor de livros permite que o usuário especifique se os dados dos subitens (subordinados ou sublivros) devem ser incluídos na pesquisa. A caixa de seleção Incluir subitens é marcada permanentemente no Seletor de livros para relatórios.

## Selecionando livros para pesquisas

Ao procurar registros, os usuários selecionam o livro que contém os dados que desejam encontrar. Se não souberem ao certo qual livro em um determinado nível de uma hierarquia contém os dados que estão procurando, os usuários selecionarão o próximo livro no nível superior da hierarquia para a pesquisa.

Se o usuário selecionar a opção Incluir subitens no Seletor de livros e a caixa de seleção Visibilidade do gerente ativada estiver marcada no perfil da empresa, os dados nos sublivros ou subordinados serão incluídos na pesquisa.

Por exemplo, considere a seguinte hierarquia de livros:

- América
  - Norte
    - Área Norte 1
    - Área Norte 2

Se o usuário não souber ao certo se o registro está na Área Norte 1 ou na Área Norte 2, ele selecionará o livro Norte para a pesquisa em vez de selecionar o livro América.

### **Tópicos relacionados**

Para obter informações sobre como criar estruturas de livros, configurar livros e permitir que os usuários usem livros, consulte os tópicos a seguir:

- [Sobre a criação de estruturas de livros](#) (na página 246)
- [Sobre o suporte de serviços da Web para livros](#) (na página 250)
- [Sobre os modos de propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre modos de propriedade de registro](#)" na página 250)
- [Modos de propriedade de registro e Tarefas geradas automaticamente](#) (na página 255)
- [Sobre a importação de livros e atribuições de livro](#) (consulte "[Sobre como importar livros e atribuições de livro](#)" na página 260)
- [Sobre atribuições de livro baseadas em tempo](#) (consulte "[Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#)" na página 261)
- [Cenário da utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "[Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#)" na página 264)
- [Exemplo de utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "[Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#)" na página 264)
- [Processo de configuração de livros](#) (na página 266)
- [Verificando a configuração de livros para a função de administrador](#) (consulte "[Verificando a configuração do livro para a função Administrador](#)" na página 267)
- [Criando tipos de livro e funções de usuário do livro](#) (consulte "[Criando tipos de livro e funções de usuário de livro](#)" na página 271)
- [Configurando modos de propriedade de registro](#) (na página 272)
- [Criando livros e hierarquias de livros](#) (na página 273)
- [Associando usuários a livros](#) (na página 275)
- [Criando perfis de acesso para livros](#) (na página 278)
- [Ativando livros para a sua empresa](#) (consulte "[Ativando livros para sua empresa](#)" na página 279)
- [Ativando livros para usuários e funções de usuário](#) (consulte "[Ativando livros para usuários e funções do usuário](#)" na página 280)
- [Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro](#) (consulte "[Adicionando livros à página de apresentação Detalhes do registro](#)" na página 283)

- [Atribuindo registros a livros](#) (na página 284)
- [Página Hierarquia de livros](#) (na página 286)
- [Campos do livro](#) (na página 287)
- [Informações sobre solução de problemas de livros](#) (consulte "[Informações sobre Solução de problemas dos livros](#)" na página 288)

## Sobre a criação de estruturas de livros

Para configurar uma estrutura de livros eficiente, você deve planejar suas hierarquias de livro com cuidado. Considere as seguintes diretrizes ao criar e refinar as hierarquias de livro da sua empresa:

- Não crie livros personalizados que repliquem livros do usuário.
- Determine a organização e as políticas de acesso para seus dados de negócios.
- Determine se a estrutura corporativa é relevante para o gerenciamento de dados.
- Determine as afiliações de dados na sua empresa.
- Crie seus livros com base nas necessidades do usuário e considere as tarefas em que os usuários usam livros com mais frequência.
- Crie seus livros de modo que a funcionalidade fornecida pela caixa de seleção Visibilidade do gerente ativada no perfil da empresa seja usada o menos possível.
- Mantenha o número mínimo de níveis em suas hierarquias de livro.
- Se possível, diminua a quantidade de listagens cruzadas na estrutura de livros. *Listagem cruzada* é a prática de duplicar registros entre vários livros.
- Use regras de workflow para automatizar o gerenciamento de livros.

## Livros de usuário

A desvantagem de criar livros personalizados que repliquem livros de usuários é a necessidade de sincronizar os dados dos livros personalizados e os dos livros de usuário padrão. Essa tarefa adicional aumenta o tempo de processamento do servidor e afeta a velocidade de recuperação dos registros.

**OBSERVAÇÃO:** a empresa talvez pense em replicar livros de usuário para dar ao usuário acesso temporário aos dados de outro usuário. Uma maneira melhor de fazer isso é adicionar o usuário que deseja acessar os dados como delegado do usuário que possui os dados.

## Necessidade de acesso aos dados

Sua estrutura de livros não precisa refletir a hierarquia corporativa da sua empresa. No entanto, é recomendável que ela reflita do melhor modo possível a maneira como sua empresa organiza os dados. Algumas partes de seus negócios podem ser organizadas por região geográfica, enquanto outras podem ser organizadas por linha de produtos ou setor. Preste atenção principalmente quando:

- Dois (ou mais) departamentos não conseguirem acessar os dados que pertencem a outro departamento
- Dois (ou mais) departamentos precisarem acessar os dados que pertencem a outro departamento

## Relevância da estrutura corporativa

Em muitas empresas, uma organização-pai tem acesso completo a todos os dados das organizações-filho. Os membros dessa organização-pai normalmente têm acesso global aos dados em todas as organizações-filho.

Se a sua organização for estruturada dessa maneira, é recomendável que você não configure livros que reflitam a estrutura organizacional no nível da organização-pai. No entanto, considere o seguinte:

- Configure livros que reflitam a estrutura organizacional em outros níveis (como o nível da organização-filho)
- Configure outras hierarquias de livros no nível da organização-pai. Por exemplo, nesse nível, você pode criar um livro ou uma hierarquia de livros que permita aos usuários no nível da organização-pai visualizar oportunidades que tenham um potencial de receita significativo em todas as organizações-filho.

## Afiliações de dados

Examine os procedimentos que sua empresa segue quando um usuário é transferido de um departamento para outro. Por exemplo:

- Se os dados gerenciados pelo usuário sempre forem migrados para o novo departamento com o usuário para que a associação de dados continue, é melhor gerenciar os dados por meio de equipes e propriedade de registro. Normalmente, compromissos e tarefas são transferidos com o usuário em todos os níveis. Em alguns ambientes de vendas, todos os dados do cliente são transferidos com o usuário. Essa associação de dados é válida para pequenas e médias empresas e para empresas voltadas para um pequeno volume de vendas com alto valor.
- Se os dados normalmente permanecerem em uma organização fixa, como uma organização geográfica, para que haja propriedade organizacional dos dados, é melhor gerenciar os dados por meio de livros que reflitam a estrutura organizacional.
- Se a associação continuada e a propriedade organizacional se mantiverem por algum tempo depois de o usuário ser transferido para outro departamento, as duas hierarquias poderão coexistir.

## Necessidades e tarefas do usuário

Ao criar sua estrutura de livros, avalie as tarefas em que os usuários usam livros com frequência, incluindo o trabalho com listas, a procura de registros e a criação e o uso de relatórios.

### Trabalhando com listas

Para ajudar a identificar as listas necessárias para os usuários, determine os tipos de lista usados com mais frequência e as listas ideais para os usuários. Peça a ajuda dos usuários da empresa para fazer isso. Se nenhum livro da sua estrutura tiver todos os registros necessários para uma lista ideal, a estrutura de livros provavelmente estará sem uma hierarquia. Por exemplo, você pode configurar uma hierarquia geográfica e uma hierarquia de produtos.

Se os usuários passarem muito tempo trabalhando em um subconjunto específico de um livro, crie um sublivro para o subconjunto. Especifique um nome para o sublivro que seja reconhecido pelos usuários. O sublivro também pode ser definido como o padrão para o Seletor de livros para que os usuários não precisem selecionar o livro apropriado sempre. Para obter mais informações sobre como configurar o padrão para o Seletor de livros, consulte [Ativando livros para usuários e funções de usuário](#) (consulte "[Ativando livros para usuários e funções do usuário](#)" na página 280).

### Procurando registros

Para determinar as necessidades de pesquisa dos usuários da empresa, pergunte em que situações eles procuram registros específicos. Sua estrutura de livros e os tamanhos de livro devem refletir as pesquisas e os critérios de pesquisa usados pelos usuários com mais frequência.

**OBSERVAÇÃO:** se você já tiver uma estrutura de livros e estiver refinando-a ainda mais, pergunte aos usuários se eles normalmente conseguem identificar que um determinado registro faz parte de um determinado livro na hierarquia. Se os usuários disserem que só podem ter certeza sobre um livro em um nível superior, pergunte se outra subdivisão da estrutura de livros permitiria que eles limitassem a pesquisa ainda mais. Os usuários devem ser forçados a pesquisar livros de nível superior somente como uma exceção às pesquisas normais.

Os campos que são usados em uma pesquisa também afetam a velocidade da pesquisa:

- O uso de campos indexados para procurar registros em livros proporciona um desempenho ideal. Os campos indexados são mostrados em verde nas seções de pesquisa.
- Quando campos não indexados (em vez de campos indexados) são usados para procurar registros em livros, as pesquisas são mais lentas e o desempenho é afetado pelo volume dos registros pesquisados. Os campos de pesquisa que não são indexados aparecem em preto nas seções de pesquisa.

Por exemplo, se você constatar que os usuários normalmente pesquisam registros de contato com base nos campos indexados, o número de registros do livro de nível inferior (chamado de livro de nó folha) pode ser até 100.000 para cada tipo de registro. No entanto, se os usuários normalmente pesquisarem registros de contato com base em campos não indexados, você poderá limitar o tamanho dos livros de nó folha para terem de 20.000 a 30.000 registros para cada tipo de registro.

A configuração de dados varia conforme a empresa. Devido a isso, não existe um número recomendável de registros para livros. Você deve gerenciar o tamanho do livro constantemente. Os livros facilitam as pesquisas rápidas, diminuindo o número de registros que são pesquisados.

### Criando e usando relatórios

Todos os usuários, exceto os administradores, estão sujeitos a regras de visibilidade de dados para relatórios. Quando um livro de usuário ou personalizado é especificado no Seletor de livros para geração de relatórios, os dados considerados para os relatórios são os seguintes:

- Todo o conteúdo das análises históricas (incluindo as análises históricas acessadas nas guias Relatórios e Painéis, e os relatórios incorporados nas páginas iniciais de registro) é restrito ao livro e inclui todos os subníveis do livro selecionado. Os registros que o usuário possui, ou que uma equipe da qual o usuário é membro possui, não são incluídos, a não ser que esses registros também estejam no livro selecionado ou em um de seus sublivros.
- A geração de relatórios em tempo real é limitada aos dados diretamente associados ao livro (personalizado ou de usuário) selecionado no Seletor de livros. Se o livro selecionado tiver sublivros ou subordinados, os dados dos sublivros ou subordinados serão ignorados nos relatórios em tempo real.

**OBSERVAÇÃO:** embora normalmente não seja necessário alterar a estrutura de livros depois de configurá-la, você pode fazer isso. Nenhum tempo de inatividade é necessário para fazer alterações, que são aplicadas imediatamente. No entanto, as alterações não são refletidas imediatamente nos dados dos relatórios em tempo real.

Para obter mais informações sobre visibilidade de registros em relatórios, consulte Relatórios.



## Visibilidade do gerente

Ao criar hierarquias de livros, baseie seus projetos nos seguintes princípios:

- A funcionalidade fornecida pela caixa de seleção Visibilidade do gerente ativada no perfil da empresa deve ser usada o menos possível.

A opção Visibilidade do gerente ativada permite que os gerentes acessem os registros dos usuários subordinados a eles, e permite que os usuários incluam dados nos sublivros em suas pesquisas.

- A opção Incluir subitens raramente ou nunca é usada em pesquisas de grandes volumes de dados. O número de registros que constitui um grande volume de dados varia de acordo com a empresa e com os padrões de pesquisa.

Às vezes, é necessário usar a opção Incluir subitens. Por exemplo, os gerentes precisam gerar listas de livros de usuário que incluem seus subordinados porque esses subordinados não podem compartilhar dados entre si. Se os volumes forem grandes, o tempo de pesquisa aumentará. No entanto, para obter o desempenho ideal, selecione a opção Incluir subitens somente quando necessário.

## Níveis da hierarquia

As hierarquias de livros que têm uma grande quantidade de níveis, com registros em todos os níveis, se comportam de modo semelhante ao recurso Equipe quando a visibilidade do gerente está ativada. Essas hierarquias têm um bom desempenho com pequenos conjuntos de dados. No entanto, à medida que o volume de dados aumenta, os livros com menos níveis na hierarquia (ou sem nenhum nível na hierarquia) têm um desempenho muito melhor do que o do recurso Equipe.

Se um nível da sua hierarquia de livros não fornecer nenhum valor adicional para a segurança ou a organização dos dados, mescle o livro redundante e seus sublivros. Pergunte aos usuários do livro se eles normalmente conseguem identificar se um registro está em um determinado sublivro do livro principal; se a resposta for negativa, isso indicará que é melhor recolher os dois sublivros no livro principal.

Um método simples de reduzir o número de níveis em uma hierarquia de livros é incluir o nome do livro principal como prefixo dos sublivros. Por exemplo, se você tiver um sublivro chamado Norte com um livro principal chamado América do Norte, remova o livro principal e renomeie o sublivro como NA - Norte.

## Listagens cruzadas

Criar listagens cruzadas é a prática de duplicar registros em vários livros. Isso gera uma sobrecarga administrativa para os usuários porque é necessário realizar a sincronização, o que resulta em muitas operações de leitura/gravação que afetam o desempenho do servidor. Realize essa atividade o mínimo possível.

## Gerenciamento automatizado do livro

Normalmente, os critérios de atribuição de livros são mapeados para um ou mais campos em um tipo de registro. É possível criar regras de workflow para reorganizar automaticamente a atribuição de livros quando um desses campos é alterado.

Por exemplo, se você tiver uma hierarquia de livros chamada *Território*, poderá criar uma regra de workflow para monitorar um campo em um tipo de registro (por exemplo, o campo Território em contas) e, em seguida,

criar uma ação Atribuir um livro em uma regra para atualizar o livro Território no registro com um novo livro quando o valor no campo Território na conta mudar.

## Sobre o suporte de serviços da Web para livros

Os livros podem ser gerenciados através de serviços da Web. Quando os livros são ativados para sua empresa, a linguagem de descrição dos serviços da Web para livros (WSDL) está disponível para download. Para obter mais informações sobre os serviços da Web, consulte o *Oracle Web Services On Demand Guide*.

## Sobre modos de propriedade de registro

Dependendo das necessidades de negócios da empresa, talvez não convenha atribuir proprietários a registros de um determinado tipo de registro. Em vez disso, convém organizar os registros de forma que você não precise reatribuir a propriedade dos registros quando funcionários receberem outras responsabilidades ou quando equipes de vendas forem realinhadas por conta de uma alteração nos modelos de negócios. A partir da Versão 20, Oracle CRM On Demand permite a você atender a essas necessidades de negócios associando um livro personalizado principal a um registro, em vez de atribuir um proprietário ao registro. Qualquer usuário que seja membro do livro personalizado principal em um registro pode acessar e trabalhar com esse registro, desde que a função do usuário e as configurações do perfil de acesso dêem os direitos de acesso necessários ao usuário. A empresa talvez também queira configurar alguns tipos de registro para que registros desse tipo não precisem ter um proprietário atribuído ou um livro personalizado principal associado.

Oracle CRM On Demand permite configurar os seguintes modos de propriedade de registro para a maioria dos tipos de registro que usa livros:

- **Modo de usuário.** O modo de usuário é semelhante à propriedade de registro na Versão 19 e em versões anteriores de Oracle CRM On Demand. Quando um tipo de registro é configurado no modo de usuário, cada registro desse tipo deve ter um proprietário atribuído. Se o campo Livro estiver disponível na página detalhada do registro, o campo Livro exibirá o livro do usuário associado ao proprietário.  
**OBSERVAÇÃO:** Registros de solicitação de serviço podem existir sem um proprietário por padrão e alguns tipos de registro, como Usuários e Produtos, não têm proprietários nos registros. A funcionalidade permaneceu inalterada desde as primeiras versões de Oracle CRM On Demand.
- **Modo de livro.** Quando um tipo de registro está configurado no modo de livro, os registros desse tipo não podem ter um proprietário atribuído. Em vez disso, um livro personalizado principal é exigido para cada registro. Qualquer usuário que seja membro do livro principal em um registro tem acesso a e pode trabalhar com o registro, desde que a função do usuário e as configurações do perfil de acesso dêem os direitos de acesso necessários ao usuário. Você só pode usar o modo de livro com tipos de registro compatíveis com livros.
- **Modo misto.** O modo misto também é conhecido como *modo de usuário ou de livro*. Quando um tipo de registro está configurado nesse modo, um registro desse tipo pode ser definido em qualquer uma das seguintes formas:
  - O registro pode existir sem um proprietário atribuído ou um livro personalizado principal associado. Os usuários podem acessar esse registro por meio da associação de membro ou da associação de um livro relacionado ao registro. Os usuários cuja função tenha a caixa de seleção *É possível ler todos os registros* marcada na Etapa 2 do Assistente de gestão de funções também podem acessar o registro.
  - O registro pode ter um proprietário atribuído.

- O registro pode ter um livro personalizado principal associado.

**OBSERVAÇÃO:** O registro não pode ter um proprietário atribuído e um livro personalizado principal.

Você só pode usar o modo misto com tipos de registro compatíveis com livros.

Independentemente do modo de propriedade configurado por você para um tipo de registro, os usuários podem atribuir livros adicionais a um registro, além de vincular usuários adicionais a um registro se o tipo de registro for compatível com equipes. Um usuário que seja membro de qualquer livro atribuído a um registro pode acessar e trabalhar com o registro, desde que a função do usuário e as configurações do perfil de acesso dêem os direitos de acesso necessários ao usuário.

## Relatório

Para os tipos de registro Conta e Contato, você pode criar relatórios em tempo real e históricos com base no relacionamento entre os registros e o livro principal nos registros. Para obter mais informações sobre como gerar relatórios e registrar modos de propriedade, consulte [Sobre a visibilidade de registros no Analytics](#).

Os modos de propriedade do registro não afetam as regras de visibilidade dos dados que se aplicam quando você seleciona um livro no seletor Livro da página inicial Relatórios. Para obter mais informações sobre as regras de visibilidade dos dados para livros na geração de relatórios, consulte [Sobre como criar estruturas de livro](#) (consulte "[Sobre a criação de estruturas de livros](#)" na página 246).

## Tipos de registro compatíveis com modos de propriedade de registro

Os modos de propriedade de registro são compatíveis com tipos de registro com suporte a livros personalizados, com as seguintes exceções:

- Alocação
- Fundo
- Relatório de auditoria de estoque
- Período do estoque
- Plano de envio de mensagens
- Chamada inteligente
- Solução

Você pode configurar todos os outros tipos de registro compatíveis com livros personalizados nos modos de usuário, livro ou misto. Você pode usar uma mistura dos modos de propriedade para os vários tipos de registro compatíveis com livros. Por exemplo, você pode configurar o tipo de registro Contato no modo de livro e o tipo de registro Conta no modo de usuário. Você pode alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro a qualquer momento. Você configura o modo de propriedade de registro para um tipo de registro definindo os campos Proprietário e Livro no tipo de registro conforme necessário ou não necessário, como mostrado na tabela a seguir.

**OBSERVAÇÃO:** Os layouts de página para o tipo de registro devem ser configurados corretamente para o modo de propriedade de registro. Para obter mais informações, consulte [Sobre a configuração do campo e os layouts de página para modos de propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre a Configuração de campos e Apresentações de página para os Modos de propriedade de registro](#)" na página 80).

Modo de propriedade de registro	Campo Proprietário definido como obrigatório	Campo Livro definido como obrigatório	Outros detalhes da configuração	Comentários
Modo de usuário	Sim	Não	Nenhum	Se o campo Livro estiver em um layout de registro, o campo será somente leitura e mostrará o nome do livro do usuário que é o proprietário atribuído do registro.
Modo de livro	Não	Sim	(Opcional) Defina o campo Proprietário como somente leitura.	Se o campo Proprietário estiver presente em um layout de registro, o campo deverá estar em branco.  O campo Livro é um campo de lista de opções que contém uma lista dos livros personalizados configurados por você para a empresa.
Modo misto	Não	Não	Nenhum	Se um livro personalizado for selecionado no campo Livro de um registro, o campo Proprietário permanecerá em branco.  Se um usuário estiver selecionado no campo Proprietário, o campo Livro será definido automaticamente como o nome do livro de usuário para o proprietário.

## Modo de propriedade de registro padrão

Para empresas existentes que foram criadas na Versão 19 ou em versões anteriores de Oracle CRM On Demand, o modo de usuário é o modo de propriedade de registro padrão, exceto para o tipo de registro Solicitação de serviço, configurado no modo misto por padrão. Para empresas novas, o modo misto é o modo de propriedade de registro padrão para os tipos de registro compatíveis com modos de propriedade de registro.

## Considerações para modos de propriedade de registro

Durante a configuração do modo de propriedade de registro para um tipo de registro, considere o seguinte:

- **Gerente de atribuições.** 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. Para obter mais informações sobre regras de atribuição, consulte [Sobre regras de atribuição](#) (na página 361).

- **Trabalhando com outros aplicativos.** Os aplicativos a seguir exigem que os registros tenham um proprietário. Você não poderá usar esses aplicativos se o tipo de registro com o qual o aplicativo trabalha estiver configurado no modo de livro, e se o tipo de registro estiver configurado no modo misto, os registros deverão ter proprietários:
  - Oracle Offline On Demand
  - Oracle Outlook Email Integration On Demand
  - Oracle Notes Email Integration On Demand
  - Oracle CRM On Demand Integration for Office
  - Oracle CRM On Demand Connected Mobile Sales
- **Atualizando registros depois da alteração do modo de propriedade.** Se você alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro para o modo de usuário, considere a atualização de todos os registros desse tipo para que tenham um proprietário. Do contrário, o usuário que atualizar um registro em seguida desse tipo de registro será forçado a selecionar um proprietário para o registro. Da mesma forma, se você alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro para o modo de livro, considere a atualização de todos os registros desse tipo para que tenham livro personalizado principal apropriado atribuído. Do contrário, o usuário que atualizar um registro em seguida desse tipo de registro será forçado a selecionar um livro personalizado principal para o registro.

## O que acontece quando você altera o modo de propriedade de registro para um tipo de registro?

Se a empresa alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro de um modo para outro, o novo modo de propriedade será aplicado a todos os registros novos desse tipo. Para registros existentes, o comportamento é o seguinte:

- **Quando o novo modo de propriedade de registro é o modo de usuário.** Acontece o seguinte quando um registro é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade:
  - Se o registro ainda não tiver um usuário atribuído como o proprietário, o usuário que atualizar o registro precisará selecionar um usuário no campo Proprietário.
  - Se o registro já tiver um livro personalizado principal associado, o nome do livro principal será removido do campo Livro, e o nome do livro de usuário para o novo proprietário será mostrado no campo Livro. O livro também é removido do registro e deixa de ser exibido na seção Livros da página Detalhes do registro.
- **Quando o novo modo de propriedade de registro é o modo de livro.** Acontece o seguinte quando um registro é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade:
  - Se o registro ainda não tiver um livro principal associado, o usuário que atualizar o registro precisará selecionar um livro personalizado principal no campo Livro.
  - Se o registro já tiver um proprietário atribuído, acontecerá o seguinte:
    - O campo Proprietário está limpo no registro.

- 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. No entanto, o tipo de registro de Conta é uma exceção a esta 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.
- **Quando o novo modo de propriedade de registro é o modo misto.** Acontece o seguinte quando um registro é atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade: O comportamento também se aplica sempre que o registro é atualizado enquanto o tipo de registro está no modo misto:
  - O usuário que atualiza o registro não precisa selecionar um proprietário ou um livro principal.
  - O usuário que atualiza o registro pode selecionar um proprietário ou um livro personalizado principal para o registro, mas não ambos.
  - Se um usuário atribuir um proprietário a um registro e um livro personalizado principal já estiver associado ao registro, o campo Livro será limpo no registro. O livro também é removido do registro e deixa de ser exibido na seção Livros da página Detalhes do registro.
  - Se um usuário associar um livro personalizado como um livro principal no registro e o registro já tiver um proprietário atribuído, acontecerá o seguinte:
    - O campo Proprietário está limpo no registro.
    - 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. No entanto, o tipo de registro de Conta é uma exceção a esta regra. Se o proprietário anterior de uma conta for membro de um grupo predefinido, todos os membros do grupo serão removidos do registro. Todos os membros da conta que não forem membros do grupo predefinido continuam sendo membros da equipe, como acontece com outros tipos de registro.

### **O que acontece se os registros são atualizados por meio da funcionalidade Atualização em massa?**

A funcionalidade Em massa, compatível apenas com determinados tipos de registro, permite que os usuários atualizem campos no grupo de registros a partir das páginas de lista. Quando um usuário utiliza a funcionalidade Atualização em massa para atualizar um grupo de registros, o usuário não é forçado a fornecer valores para nenhum campo obrigatório com registros nulos. Por isso, se um usuário atualizar um grupo de registros depois do modo de propriedade de registro para o tipo de registro ser alterado, o usuário não será forçado a selecionar um proprietário ou um livro personalizado principal nos registros atualizados pelo usuário, mesmo se o novo modo de propriedade de registro exigir que os registros tenham um proprietário ou um livro personalizado principal.

## Modos de propriedade de registro e tarefas geradas automaticamente

Os modos de propriedade de registro afetam a propriedade das tarefas geradas automaticamente por Oracle CRM On Demand, como as tarefas geradas pelas ações Criar tarefa nas regras de workflow e as tarefas geradas pelos estágios de vendas nos processos de vendas.

### Considerações para tarefas geradas

Durante a geração de tarefas, Oracle CRM On Demand considera o seguinte:

- A opção selecionada no campo Proprietário da ação de workflow ou da tarefa do estágio de vendas
  - Os valores nos campos Proprietário e Livro do registro de origem se houver algum valor nesses campos
- OBSERVAÇÃO:** O registro de origem para uma tarefa do estágio de vendas é a oportunidade a partir da qual o processo de vendas é acessado ou, em alguns casos, a conta vinculada à oportunidade. O registro de origem para uma ação de workflow é o registro que aciona a regra de workflow.
- O modo de propriedade do registro do tipo de registro Atividade

### Como Oracle CRM On Demand atribui proprietários e livros personalizados principais a tarefas geradas

Oracle CRM On Demand pode atribuir um proprietário ou um livro personalizado principal a uma tarefa gerada automaticamente, mas não ambos. Oracle CRM On Demand pode atribuir uma das seguintes opções como o proprietário de uma tarefa gerada automaticamente:

- Um dos seguintes usuários:
  - O proprietário de um registro de origem
  - O gerente do proprietário de um registro de origem
  - Um usuário com uma função de equipe ou uma função de usuário da equipe

**OBSERVAÇÃO:** *Funções de equipe* são as funções que descrevem as partes realizadas pelos usuários dentro de uma equipe em um registro. *Funções de usuário da equipe* são as funções de Oracle CRM On Demand atribuídas a todos os usuários em Oracle CRM On Demand, inclusive os usuários membros de equipes em registros. Cada membro de uma equipe em um registro de origem pode ter uma função de equipe, bem como uma função de usuário da equipe.

- Para tarefas geradas por uma ação de workflow, o proprietário especificado na ação de workflow

Oracle CRM On Demand pode atribuir uma das seguintes opções como o livro personalizado principal para uma tarefa gerada automaticamente:

- O livro personalizado principal associado a um registro de origem
- O livro personalizado padrão para uma das seguintes opções:
  - O proprietário de um registro de origem
  - O gerente do proprietário de um registro de origem
  - Um usuário com uma função de equipe ou uma função de usuário da equipe

O *livro padrão* do usuário para a tarefa é determinado da seguinte forma:

- Se um livro personalizado padrão que puder conter dados estiver associado ao tipo de registro Atividade no registro do usuário, esse livro será o padrão.

**OBSERVAÇÃO:** Os livros padrão para tipos de registro são especificados na seção *Livro padrão por tipo de registro* da página *Usuário - Detalhes*.

- Se o livro padrão para o tipo de registro Atividade no registro do usuário não for especificado e um livro personalizado padrão que puder conter dados estiver especificado no campo *Livro padrão* no registro do usuário, o livro especificado no campo *Livro padrão* do registro do usuário será o padrão.

**OBSERVAÇÃO:** O livro padrão deve ser um livro personalizado. Oracle CRM On Demand não pode atribuir um livro de usuário como sendo o livro principal para uma tarefa. Além disso, o livro personalizado padrão deve ser um livro capaz de conter dados.

Se um proprietário apropriado ou um livro personalizado principal capaz de conter dados não puder ser identificado, Oracle CRM On Demand não irá gerar a tarefa. A tabela a seguir mostra como Oracle CRM On Demand determina qual proprietário ou livro personalizado principal deve ser atribuído a uma tarefa gerada.

Opção Proprietário na ação de workflow ou na tarefa do estágio de vendas	Registro de origem: proprietário ou livro personalizado principal	Tipo de registro da atividade: modo de usuário	Tipo de registro da atividade: modo de livro	Tipo de registro da atividade: modo misto
Proprietário do registro de origem	Proprietário	O proprietário do registro de origem é o proprietário da tarefa.	Se o proprietário do registro de origem tiver um livro padrão, Oracle CRM On Demand atribuirá esse livro como o livro principal para a tarefa.  Se o proprietário do registro de origem não tiver um livro padrão, a tarefa não será criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	O proprietário do registro de origem é o proprietário da tarefa.
Proprietário do registro de origem	Livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	O livro personalizado principal do registro de origem é atribuído como o livro principal para a tarefa.	O livro personalizado principal do registro de origem é atribuído como o livro principal para a tarefa.
Proprietário do registro de origem	Nenhum proprietário e nenhum livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.



Opção Proprietário na ação de workflow ou na tarefa do estágio de vendas	Registro de origem: proprietário ou livro personalizado principal	Tipo de registro da atividade: modo de usuário	Tipo de registro da atividade: modo de livro	Tipo de registro da atividade: modo misto
Gerente do proprietário do registro de origem	Proprietário	<p>Se o proprietário do registro de origem tiver um gerente, o gerente será o proprietário da tarefa.</p> <p>Se o proprietário do registro de origem não tiver um gerente, o comportamento será o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para processos de vendas, o proprietário do registro de origem é o proprietário da tarefa.</li> <li>■ Para ações de workflow, a tarefa não é criada e nenhuma mensagem de erro é retornada.</li> </ul>	Para obter informações sobre o comportamento nesse caso, consulte a segunda tabela neste tópico.	<p>Se o proprietário do registro de origem tiver um gerente, o gerente será o proprietário da tarefa.</p> <p>Se o proprietário do registro de origem não tiver um gerente, o comportamento será o seguinte:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Para processos de vendas, o proprietário do registro de origem é o proprietário da tarefa.</li> <li>■ Para ações de workflow, a tarefa não é criada e nenhuma mensagem de erro é retornada.</li> </ul>
Gerente do proprietário do registro de origem	Livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.
Gerente do proprietário do registro de origem	Nenhum proprietário e nenhum livro personalizado principal	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.

Opção Proprietário na ação de workflow ou na tarefa do estágio de vendas	Registro de origem: proprietário ou livro personalizado principal	Tipo de registro da atividade: modo de usuário	Tipo de registro da atividade: modo de livro	Tipo de registro da atividade: modo misto
Função de equipe ou função de usuário da equipe	Um ou mais membros da equipe têm a função	O membro da equipe é o proprietário da tarefa. Uma tarefa é gerada para cada membro da equipe que tenha a função especificada.	Se o membro da equipe tiver um livro padrão, Oracle CRM On Demand atribuirá esse livro como o livro principal para a tarefa.  Se o membro da equipe não tiver um livro padrão, a tarefa não será criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	O membro da equipe é o proprietário da tarefa. Uma tarefa é gerada para cada membro da equipe que tenha a função especificada.
Função de equipe ou função de usuário da equipe	Nenhum membro da equipe tem a função	Para ações de workflow, a tarefa não é criada e nenhuma mensagem de erro é retornada.  Para processos de vendas, se a oportunidade de origem tiver um proprietário, o proprietário da oportunidade será o proprietário da tarefa. Se a oportunidade de origem não tiver um proprietário, a tarefa não será criada e nenhuma mensagem de erro será retornada.	Para ações de workflow, a tarefa não é criada e nenhuma mensagem de erro é retornada.  Para processos de vendas, se o proprietário da oportunidade de origem tiver um livro padrão, o livro padrão será atribuído à tarefa. Se o proprietário da oportunidade de origem não tiver um livro padrão, a tarefa não será criada e nenhuma mensagem de erro será retornada.	Para ações de workflow, a tarefa não é criada e nenhuma mensagem de erro é retornada.  Para processos de vendas, se a oportunidade de origem tiver um proprietário, o proprietário da oportunidade será o proprietário da tarefa. Se a oportunidade de origem não tiver um proprietário, a tarefa não será criada e nenhuma mensagem de erro será retornada.

Opção Proprietário na ação de workflow ou na tarefa do estágio de vendas	Registro de origem: proprietário ou livro personalizado principal	Tipo de registro da atividade: modo de usuário	Tipo de registro da atividade: modo de livro	Tipo de registro da atividade: modo misto
Usuário específico	Não aplicável	O usuário especificado é o proprietário da tarefa.	Se o usuário especificado tiver um livro padrão, Oracle CRM On Demand atribuirá esse livro como o livro principal para a tarefa.  Se o usuário especificado não tiver um livro padrão, a tarefa não será criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	O usuário especificado é o proprietário da tarefa.

A tabela a seguir mostra como Oracle CRM On Demand determina qual proprietário ou livro personalizado principal deve ser atribuído a uma tarefa gerada nas seguintes circunstâncias:

- A opção no campo Proprietário da tarefa do estágio de vendas ou da ação de workflow é definida como o gerente do proprietário do registro de origem
- O registro de origem tem um proprietário
- O tipo de registro Atividade é configurado no modo de livro

Proprietário tem um gerente	Gerente tem um livro personalizado padrão que pode conter dados	Proprietário tem um livro personalizado padrão que pode conter dados	Comportamento do processo de vendas	Comportamento do workflow
Sim	Sim	Não aplicável	Oracle CRM On Demand atribui o livro padrão do gerente como o livro principal para a tarefa.	Oracle CRM On Demand atribui o livro padrão do gerente como o livro principal para a tarefa.
Sim	Não	Sim	Oracle CRM On Demand atribui o livro padrão do proprietário do registro de origem como o livro principal para a tarefa.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.

Proprietário tem um gerente	Gerente tem um livro personalizado padrão que pode conter dados	Proprietário tem um livro personalizado padrão que pode conter dados	Comportamento do processo de vendas	Comportamento do workflow
Não	Não aplicável	Sim	Oracle CRM On Demand atribui o livro padrão do proprietário do registro de origem como o livro principal para a tarefa.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.
Não	Não aplicável	Não	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.	A tarefa não é criada. Nenhuma mensagem de erro é retornada.

## Sobre como importar livros e atribuições de livro

Você pode importar os seguintes registros relacionados ao livro para Oracle CRM On Demand:

- **Livros.** Para obter informações sobre como importar registros de livro, consulte [Campos de livro: Preparação de importação](#) (consulte "[Campos de livro: preparação para importação](#)" na página 464).
- **Usuários de livro.** Você pode importar registros de usuário do livro para associar usuários a livros personalizados. Para obter informações sobre como importar registros de usuário do livro, consulte [Campos de usuário do livro: Preparação de importação](#) (consulte "[Campos de usuário do livro: preparação para importação](#)" na página 463).
- **Livros contábeis.** Você pode importar registros de livro contábil para atribuir livros a contas. Para obter informações sobre como importar registros de livro contábil, consulte [Campos de livro contábil: Preparação de importação](#) (consulte "[Campos de livro contábil: preparação para importação](#)" na página 441).
- **Livros de contato.** Você pode importar registros de livro de contato para atribuir livros a contatos. Para obter informações sobre como importar registros de livro de contato, consulte [Campos de registro de contato: Preparação de importação](#) (consulte "[Campos de livro de contato: preparação para importação](#)" na página 476).

Ao importar registros para atribuir livros a contas e contatos, você pode especificar uma data de início e uma data de término para cada atribuição de livro. Você também poderá usar o campo Indicador principal futuro para especificar se o livro atribuído a uma conta ou a um contato deve se tornar o livro principal para essa conta ou esse contato quando a atribuição ficar ativa. Para obter mais informações sobre atribuições de livro baseadas em hora, consulte [Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#) (na página 261).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Cenário da utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "[Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#)" na página 264)

- [Exemplo de utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "[Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#)" na página 264)

## Sobre atribuições de livro baseadas em hora

Você pode gerenciar atribuições de livro para contas e contatos importando registros de livro contábil e registros de livro de contato. Você pode especificar uma data de início e uma data de término para cada atribuição de livro importada. Se você não especificar uma data de início para uma atribuição de livro, a atribuição se tornará ativa imediatamente. Você também poderá usar o campo Indicador principal futuro para especificar se o livro atribuído a uma conta ou a um contato deve se tornar o livro principal para essa conta ou esse contato quando a atribuição de livro ficar ativa.

## Atualizações diárias feitas em atribuições de livro contábil e de contatos

Diariamente, um procedimento programado examina todas as atribuições de livro em busca de contas e contatos, além de atualizá-las conforme necessário. Por padrão, o procedimento é executado durante o início de cada dia, logo depois da meia-noite no horário do Oracle Server. O procedimento pode ser programado de maneira diferente para determinados clientes. Para determinar a programação para o procedimento da empresa, entre em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care.

O procedimento book-assignment atualiza as atribuições de livro para contas e contatos da seguinte forma:

- **Ativa atribuições de livro.** Se a data de início de uma atribuição de livro chegar e a atribuição ainda não estiver ativa, a atribuição se tornará ativa. Quando uma atribuição de livro se torna ativa, os usuários membros desse livro têm acesso à conta ou ao contato por meio da associação desse livro.

Por exemplo, convém importar um registro de livro contábil que atribua Livro A à Conta 1 com uma data de início de 1º de janeiro do ano seguinte. Quando o procedimento book-assignment é executado no início do dia em 1º de janeiro do ano seguinte, a atribuição do Livro A na Conta 1 se torna ativa.

- **Determina se um livro é o livro principal.** Se o campo Indicador principal futuro estiver definido como S para uma atribuição de livro e a atribuição estiver sendo ativada, o livro se tornará o livro principal para a conta ou o contato.

Por exemplo, suponhamos que o Livro A seja atualmente o livro principal da Conta 1. Convém importar um registro de livro contábil que atribua Livro B à Conta 1 com uma data de início de 1º de janeiro do ano seguinte e com o campo Indicador principal futuro definido como S. Quando o procedimento book-assignment é executado no início do dia em 1º de janeiro do ano seguinte, a atribuição do Livro B para a Conta 1 se torna ativa e o Livro B se torna o livro principal da Conta 1. O Livro A deixa de ser o livro principal da Conta 1. No entanto, a atribuição do Livro A para a Conta 1 continua ativa a menos que a data de término para a atribuição esteja no passado quando o procedimento book-assignment é executado.

- **Resolve conflitos caso mais de um livro seja especificado como o livro principal.** Se várias atribuições de livro para uma conta ou um contato tiverem a mesma data de início e também o campo Indicador principal futuro definido como S, acontecerá o seguinte quando a data de início das atribuições chegar:
  - Todas as atribuições de livro se tornam ativas.
  - A primeira atribuição de livro que se torna ativa passa a ser o livro principal do registro.

- Se houver um livro principal existente para o registro, esse livro não será mais o livro principal do registro, mas a atribuição de livro continuará ativa a menos que a data de término da atribuição de livro esteja no passado.

Por exemplo, suponhamos que o Livro A seja atualmente o livro principal da Conta 1. Convém importar dois registros de livro contábil para a Conta 1. Um dos registros atribui o Livro B à Conta 1 e o outro atribui o Livro C à Conta 1. Ambas as atribuições têm a mesma data de início de 1º de janeiro do ano seguinte e o campo Indicador principal futuro definido como S. Quando o procedimento book-assignment é executado no início do dia em 1º de janeiro do ano seguinte, as atribuições do Livro B e do Livro C para a Conta 1 se tornam ativas e a atribuição processada primeiro se torna o livro principal da Conta 1. O Livro A deixa de ser o livro principal da Conta 1. No entanto, a atribuição do Livro A para a Conta 1 continua ativa a menos que a data de término para a atribuição esteja no passado quando o procedimento book-assignment é executado.

- **Desativa atribuições de livro e remove livros principais conforme necessário.** Se a data de término de um registro de atribuição de livro estiver no passado, a atribuição será inativada e o livro será removido do registro. Além disso, se o livro for o livro principal da conta ou do contato, o livro não será mais o livro principal da conta ou do contato.

Por exemplo, suponhamos que o Livro A seja atualmente o livro principal da Conta 1. A data de término da atribuição de livro é 31 de dezembro deste ano. Quando o script book-assignment é executado no início do dia em 1º de janeiro do ano seguinte, a atribuição de livro se torna inativa e o Livro A é removido da posição de livro principal da Conta 1.

Quando uma atribuição de livro se torna inativa, o relacionamento entre o livro e a conta ou o contato é encerrado, e o livro é removido da conta ou do contato. Os usuários não têm mais acesso à conta ou ao contato por meio da associação desse livro. No entanto, usuários com acesso à conta ou ao contato por meio de outro livro ou de outros componentes de access-control, como associação da equipe, ainda podem acessar o registro.

Você não pode alterar o procedimento book-assignment.

### Exemplo de uma atribuição de livro baseada em hora

Como um exemplo de uma atribuição de livro baseada em hora, considere o seguinte: o Livro A não está atribuído à Conta 1 no momento. Em 1º de dezembro deste ano, importe um registro de livro contábil que atribua Livro A à Conta 1. A atribuição de livro tem uma data de início de 1º de janeiro do ano seguinte e uma data de término de 31 de março do mesmo ano. O procedimento book-assignment ativa e desativa a atribuição de livro da seguinte forma:

- Antes de 1º de janeiro do ano seguinte, a atribuição do Livro A à Conta 1 permanece inativa e o Livro A não é exibido na seção de informações relacionadas Livros da página de detalhes da Conta 1.
- No início do dia em 1º de janeiro do ano seguinte, o procedimento book-assignment ativa a atribuição de livro. Quando isso acontece, o Livro A é exibido na seção de informações relacionadas Livros da página de detalhes da Conta 1.
- Em 31 de março, a atribuição de livro continua ativa e o Livro A permanece sendo exibido na seção de informações relacionadas Livros da página de detalhes da Conta 1.
- No início do dia em 1º de abril, o procedimento book-assignment desativa a atribuição de livro. Quando isso acontece, o Livro A deixa de ser exibido na seção de informações relacionadas Livros da página de detalhes da Conta 1.

## Restrições durante a especificação das datas de início e de término para atribuições de livro

Ao especificar as datas de início e de término para atribuições de livro, observe as seguintes restrições:

- Se você especificar uma data de início e uma data de término, a data de início deverá ser anterior à data de término.
- Se você não especificar uma data de início, a atribuição se tornará ativa no momento em que for adicionada a Oracle CRM On Demand.
- Se você não especificar uma data de término, a atribuição de livro permanecerá ativa a menos que o livro seja removido do registro.
- Se você especificar uma data de término e não uma data de início, a atribuição de livro se tornará ativa imediatamente, continuando assim até a data de término ser atingida ou a atribuição de livro ser removida do registro, o que acontecer primeiro.

Por exemplo, convém importar um registro de livro contábil que atribua Livro A à Conta 1 e que não tenha uma data de início e uma data de término. Nesse caso, a atribuição de livro se torna ativa imediatamente e jamais fica inativa por conta do procedimento book-assignment porque a atribuição de livro não tem uma data de término. No entanto, você pode remover o Livro A da Conta 1 por meio da interface do usuário.

**OBSERVAÇÃO:** Uma conta pode ter vários livros atribuídos simultaneamente, com datas de início e datas de término iguais ou diferentes para cada atribuição de livro. Da mesma forma, um contato pode ter vários livros atribuídos simultaneamente, com datas de início e datas de término iguais ou diferentes para cada atribuição de livro.

Você pode ver as datas de início e de término nos detalhes da atribuição de livro na interface do usuário em Oracle CRM On Demand, mas não pode alterar essas datas na interface do usuário.

## Sobre como atualizar atribuições de livro existentes

Se você importar um registro para atribuir um livro a uma conta ou a um contato e o livro já tiver sido atribuído à conta ou ao contato, o registro de atribuição de livro existente em Oracle CRM On Demand será atualizado com os valores do registro importado. Você também pode substituir um valor existente nos campos Data de início ou Data de término importando um valor em branco. Por exemplo, suponhamos que o Livro A já esteja atribuído à Conta 1. A atribuição tem uma data de início passada e uma data de término futura. Você pode importar um registro de livro contábil para o Livro A e a Conta 1 que tenha a mesma data de início da atribuição existente, mas nenhuma data de término. Nesse caso, a atribuição existente é atualizada e a data de término é removida.

### Critérios para atualizar atribuições de livro ativas

Se uma atribuição de livro existente já estiver ativa, os períodos ativos para a atribuição existente e o registro importado por você deverão se sobrepor ou ser contíguos. As datas de início e de término de um registro importado por você para atualizar uma atribuição de livro ativa devem atender aos seguintes critérios:

- Se a atribuição existente não tiver uma data de término, a data de início no registro importado por você não deverá ser uma data futura.
- A data de início no registro importado por você não deve ser mais de 7 dias depois da data de término da atribuição existente.

Se esses critérios não forem atendidos, a atribuição de livro ativo existente não será atualizada.

### **Critérios para atualizar atribuições de livro futuras**

Se você importar um registro para atribuir um livro a uma conta ou a um contato e já houver um registro de atribuição de livro com uma data de início futura para o mesmo livro e a mesma conta ou contato, a data de término da atribuição importada por você não deverá ter mais de 7 dias antes da data de início do registro de atribuição existente. Por exemplo, se já houver um registro para atribuir o Livro A à Conta 1 em 1º de fevereiro do ano seguinte e você quiser alterar a data de início da atribuição para 1º de janeiro do ano seguinte, a data de término do registro importado por você não deverá ser anterior a 25 de janeiro do ano seguinte. Se a data de término do registro de atribuição importado por você for 24 de janeiro ou anterior, haverá falha na importação do registro e uma mensagem de erro será retornada para indicar que o registro já existe.

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre a importação de livros e atribuições de livro](#) (consulte "[Sobre como importar livros e atribuições de livro](#)" na página 260)
- [Cenário da utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "[Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#)" na página 264)
- [Exemplo de utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "[Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#)" na página 264)

## **Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas**

Esse cenário dá um exemplo de como a empresa pode usar livros personalizados. Nesse cenário, os livros personalizados são usados para gerenciar territórios de vendas. Convém usar a funcionalidade dos livros personalizados de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

A empresa organiza as contas geograficamente e atribui grupos de representantes de vendas para trabalhar com as contas em cada área geográfica ou território. Além disso, você talvez queira reatribuir representantes de um território a um outro por vários motivos. Quando essas reatribuições acontecerem, você deverá realinhar os relacionamentos entre representantes de vendas e territórios. Com menos frequência, uma conta é realocada de um território para outro. Quando essa realocação acontecer, você deverá realinhar os relacionamentos entre contas e territórios. Um exemplo de configuração de livros, usuários e contas para oferecer suporte a esse cenário é mostrado em [Exemplo de como usar livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "[Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#)" na página 264).

## **Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas**

Este tópico mostra um exemplo de como usar livros personalizados para gerenciar territórios de vendas. Convém usar a funcionalidade dos livros personalizados de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios. O exemplo nesse tópico oferece suporte ao cenário descrito em [Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#) (na página 264).



***Para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas***

- 1 Crie ou importe os livros personalizados que você deseja que representem os territórios de vendas.

Para obter informações sobre como criar livros, consulte [Criando livros e hierarquias de livro](#) (consulte "[Criando livros e hierarquias de livros](#)" na página 273). Para obter informações sobre como importar livros, consulte [Campos de livro: Preparação de importação](#) (consulte "[Campos de livro: preparação para importação](#)" na página 464).

- 2 Associe os representantes de vendas aos livros de território apropriados.

Você pode associar usuários a livros diretamente em Oracle CRM On Demand, ou importar registros de usuário do livro. Para obter informações sobre como associar usuários a livros, consulte [Associando usuários a livros](#) (na página 275). Para obter informações sobre como importar registros de usuário do livro, consulte [Campos de usuário do livro: Preparação de importação](#) (consulte "[Campos de usuário do livro: preparação para importação](#)" na página 463).

- 3 Configure o tipo de registro Conta no modo de livro.

Para obter informações sobre como configurar modos de propriedade de registro, consulte [Configurando modos de propriedade de registro](#) (na página 272).

- 4 Importe os registros de livro contábil necessários para atribuir os livros de território apropriados às contas.

Use a data de início em cada registro de livro contábil para especificar a data quando a atribuição deve entrar em vigor, ou seja, a data a partir da qual você deseja que os representantes de vendas tenham acesso aos registros de conta nos territórios. Se quiser, você também poderá especificar a data quando cada atribuição de livro deve terminar.

Para obter mais informações sobre como importar registros de atribuição do livro, consulte os seguintes tópicos:

- [Campos de livro contábil: Preparação de importação](#) (consulte "[Campos de livro contábil: preparação para importação](#)" na página 441)
- [Sobre a importação de livros e atribuições de livro](#) (consulte "[Sobre como importar livros e atribuições de livro](#)" na página 260)
- [Sobre atribuições de livro baseadas em tempo](#) (consulte "[Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#)" na página 261)

Depois de importar os registros de livro contábil e o procedimento book-assignment ativar as atribuições na data de início especificada, os representantes de vendas poderão acessar os registros nos territórios.

Se os representantes de vendas forem reatribuídos de um território para outro, você deverá realinhar os relacionamentos entre os representantes de vendas e os territórios.

***Para realinhar o relacionamento entre um representante de vendas e um território***

- Atualize o registro de usuário para o representante de vendas da seguinte forma:
  - Se o representante de vendas for atribuído a um novo território, adicione o livro do território ao registro do usuário.

- Se o representante de vendas não estiver mais atribuído a um território, remova o livro do registro do usuário.

Você pode atualizar o registro do usuário diretamente em Oracle CRM On Demand, ou importar registros de usuário do livro. Para obter informações sobre como associar usuários a livros, consulte [Associando usuários a livros](#) (na página 275). Para obter informações sobre como importar registros de usuário do livro, consulte [Campos de usuário do livro: Preparação de importação](#) (consulte "[Campos de usuário do livro: preparação para importação](#)" na página 463).

Se as contas forem realocadas de um território para outro, você deverá realinhar os relacionamentos entre as contas e os territórios.

### ***Para realinhar o relacionamento entre uma conta e um território***

- Atualize o registro contábil da seguinte forma:
  - Adicione o novo livro de território à conta.
  - Remova o livro de território anterior do registro de usuário.

Você pode atualizar o registro contábil diretamente em Oracle CRM On Demand, ou importar registros de livro contábil. Para obter informações sobre como atribuir registros a livros, consulte [Atribuindo registros a livros](#) (na página 284). Para obter informações sobre como importar registros de livro contábil, consulte [Campos de livro contábil: Preparação de importação](#) (consulte "[Campos de livro contábil: preparação para importação](#)" na página 441).

## **Processo de configuração de livros**

Para configurar livros para sua empresa, realize as seguintes tarefas:

- 1 Entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care e peça a ativação do recurso de livros para sua empresa.

Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care ativar o recurso de livros para sua empresa, vários controles serão disponibilizados no Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre como verificar se esses controles estão disponíveis e saber se a função Administrador foi configurada para usar livros, consulte [Verificando a configuração do livro para a função Administrador](#) (na página 267).

- 2 Crie sua estrutura de livros.

Para obter instruções sobre como criar sua estrutura de livros, consulte [Sobre a criação de estruturas de livros](#) (na página 246).

- 3 (Opcional) Crie tipos de livro e funções de usuário de livro.

Para obter mais informações, consulte [Criando tipos de livro e funções de usuário de livro](#) (na página 271).

- 4 (Opcional) Configure o modo de propriedade de registro para os tipos de registro.

Para obter mais informações, consulte [Sobre os modos de propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre modos de propriedade de registro](#)" na página 250) e [Configurando os modos de propriedade de registro](#) (consulte "[Configurando modos de propriedade de registro](#)" na página 272).

**5** Crie os livros e as hierarquias de livros.

Para obter mais informações, consulte [Criando livros e hierarquias de livros](#) (na página 273).

**6** Associe usuários a livros.

Para obter mais informações, consulte [Associando usuários a livros](#) (na página 275).

**7** Ative livros para sua empresa.

Para obter mais informações, consulte [Ativando livros para sua empresa](#) (na página 279).

**8** Ative livros para usuários e funções de usuário.

Para obter mais informações, consulte [Ativando livros para usuários e funções de usuário](#) (consulte "[Ativando livros para usuários e funções do usuário](#)" na página 280).

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a livros e estruturas de livros:

- [Gerenciamento do livro](#) (na página 241)
- [Sobre o suporte de serviços da Web para livros](#) (na página 250)
- [Sobre a importação de livros e atribuições de livro](#) (consulte "[Sobre como importar livros e atribuições de livro](#)" na página 260)
- [Sobre atribuições de livro baseadas em tempo](#) (consulte "[Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#)" na página 261)
- [Cenário da utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "[Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#)" na página 264)
- [Exemplo de utilização de livros para gerenciar territórios de vendas](#) (consulte "[Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas](#)" na página 264)
- [Adicionando livros a apresentações de página de detalhes do registro](#) (consulte "[Adicionando livros à página de apresentação Detalhes do registro](#)" na página 283)
- [Atribuindo registros a livros](#) (na página 284)
- [Página Hierarquia de livros](#) (na página 286)
- [Campos do livro](#) (na página 287)

## **Verificando a configuração do livro para a função Administrador**

Para ativar o recurso Livro para sua empresa, a equipe de Atendimento ao cliente faz o seguinte:

- Concede o privilégio Gerenciar livros e acesso aos livros à função do administrador
- Configura o perfil de acesso para o administrador a fim de permitir acesso aos livros

O procedimento a seguir descreve como verificar se a função do administrador está configurada para livros.

### **Para verificar se a função do administrador está configurada para livros**

- 1** Faça login no Oracle CRM On Demand como um usuário com a função Administrador.
- 2** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 3** Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário da página inicial de administração, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 4** Na seção Gestão de funções, clique no link Gestão de funções.
- 5** Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 6** Clique no link Editar para a função Administrador.
- 7** No Assistente de gestão de funções, vá até a Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, e verifique se o acesso aos registros de livro é igual ao que aparece na tabela a seguir.

A tabela a seguir mostra o acesso ao registro de livro que é necessário para a função Administrador.

Tipo de registro	Possui acesso?	Pode criar?	Pode ler todos os registros?
Livros	Selecionado	Selecionado	Selecionado

- 8** Vá até a Etapa 4, Privilégios, e verifique se o privilégio Gerenciar livros está selecionado.

A tabela a seguir descreve o privilégio Gerenciar livros.

Categoria	Privilégio	Descrição
Admin: usuários e controles de acesso	Gerenciar livros	Gerencia o acesso ao livro, atribui dados em massa aos livros e define os workflows relacionados ao livro

**OBSERVAÇÃO:** um usuário cuja função tem o privilégio Gerenciar livros e também os privilégios apropriados para gerenciar funções de usuário pode conceder esse privilégio a outras funções de usuário. Assim como acontece na maioria das tarefas de administração, é recomendável conceder o privilégio Gerenciar livros somente a administradores de empresa.

- 9** Volte à página Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 10** Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique no link Perfis de acesso.
- 11** Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 12** Verifique se as configurações dos perfis de acesso estão corretas do seguinte modo:
  - a** Clique no link Editar para Perfil de acesso padrão do administrador e verifique se as configurações coincidem com as mostradas na tabela a seguir.
  - b** Clique no link Editar relacionado ao Perfil de acesso de proprietário do administrador e verifique se as configurações coincidem com as mostradas na tabela a seguir.

A tabela a seguir mostra as configurações necessárias para que os usuários com a função Administrador possam gerenciar livros no Oracle CRM On Demand.

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acesso padrão do administrador	Perfil de acesso de proprietário do administrador
Conta	Livros	Completo	Completo
Credencial*	Livros	Completo	Completo
Atividade	Livros	Completo	Completo
Alocação*	Livros	Completo	Completo
Aplicativo*	Livros	Completo	Completo
Livros	Não aplicável	Leitura/Edição/Exclusão	Leitura/Edição/Exclusão
Livros	Sublivros	Exibição	Exibição
Livros	Usuário	Completo	Completo
Plano comercial*	Livros	Completo	Completo
Campanha	Livros	Completo	Completo
Certificação*	Livros	Completo	Completo
Contato	Livros	Completo	Completo
Curso*	Livros	Completo	Completo
Objetos personalizados	Livros	Completo	Completo
Registro de negócio*	Livros	Completo	Completo
Concessionária*	Livros	Completo	Completo
Exame*	Livros	Completo	Completo
Conta financeira*	Livros	Completo	Completo
Plano financeiro*	Livros	Completo	Completo
Fundo*	Livros	Completo	Completo
Família*	Livros	Completo	Completo
Relatório de auditoria de estoque*	Livros	Completo	Completo
Período de estoque*	Livros	Completo	Completo
Lead	Livros	Completo	Completo
Solicitações MDF*	Livros	Completo	Completo

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acesso padrão do administrador	Perfil de acesso de proprietário do administrador
Formação médica - Evento*	Livros	Completo	Completo
Plano de mensagem*	Livros	Completo	Completo
Objetivo*	Livros	Completo	Completo
Oportunidade	Livros	Completo	Completo
Parceiro*	Livros	Completo	Completo
Apólice*	Livros	Completo	Completo
Carteira de valores*	Livros	Completo	Completo
Programa*	Livros	Completo	Completo
Lote de amostra*	Livros	Completo	Completo
Transação de amostra*	Livros	Completo	Completo
Solicitação de serviço	Livros	Completo	Completo
Chamada inteligente*	Livros	Completo	Completo
Solução	Livros	Completo	Completo
Veículo*	Livros	Completo	Completo

**OBSERVAÇÃO:** tipos de registro marcados com um asterisco (\*) não estão disponíveis na edição padrão do Oracle CRM On Demand. As configurações de acesso desses tipos de registro são relevantes apenas quando os tipos de registro estão disponíveis.

A tabela a seguir descreve os controles que são ativados pelo privilégio Gerenciar livros. Você pode acessar cada componente para verificar se todos os controles necessários estão disponíveis.

Componente	Controles-ativados pelo privilégio Gerenciar livros
Administração - Página inicial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, o link Gerenciamento do livro está disponível. A partir desse link, é possível acessar a página Hierarquia de livros, onde você pode criar, atualizar e gerenciar livros.</li> <li>Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, o link Fila do livro de atrib. de lote está disponível. A partir desse link, é possível acessar a página Fila do livro de atrib. de lote, onde os detalhes das solicitações ativas e concluídas para atribuições de livros em lote são exibidos.</li> </ul>
Página Personalização do aplicativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na seção Configuração do tipo de registro, o link Livro está disponível. A partir desse link, é possível acessar a página Personalização do aplicativo do livro, onde você pode configurar campos de livro e de usuário de livro, incluindo valores da lista de opções para os campos Tipo de livro e</li> </ul>

Componente	Controles ativados pelo privilégio Gerenciar livros
	Função do usuário do livro.
Assistente de gestão de funções	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, a opção Livro aparece como um item.</li> <li>Na Etapa 4, Privilégios, o privilégio Gerenciar livros aparece como uma opção.</li> </ul>
Assistente de perfil de acesso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na Etapa 1, Nome do perfil de acesso, a caixa de seleção Atribuível a usuários do livro é exibida.</li> <li>Na Etapa 2, Especificar níveis de acesso: <ul style="list-style-type: none"> <li>A opção Livro aparece como um objeto de nível superior.</li> <li>Um item de linha da seção de informações relacionadas ao livro aparece no link Informações relacionadas para tipos de registro que suportam livros.</li> </ul> </li> </ul>
Página de perfil da empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na seção Configurações de visibilidade dos dados da empresa da página, a caixa de seleção Ativar livros é exibida.</li> </ul>
Assistente de apresentação da página (Gerenciamento de apresentações)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na Etapa 4, Informações relacionadas, a seção de informações relacionadas ao livro aparece na seção Disponível da página para todos os tipos de registro que suportam livros.</li> </ul>
Página Renomear tipos de registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>A opção Livro aparece como um dos itens na página.</li> </ul>
Workflow	<ul style="list-style-type: none"> <li>A ação Atribuir um livro aparece como uma opção disponível (se a sua função tiver o privilégio Gerenciar workflow ativado).</li> </ul>
Menu na página da lista	<ul style="list-style-type: none"> <li>Livro de atrib. de lote aparece como uma das opções de menu para os tipos de registro compatíveis.</li> </ul>

## Criando tipos de livro e funções de usuário de livro

Para ajudar a organizar sua estrutura de livros, você pode criar tipos de livro e, em seguida, atribuir um tipo a cada livro criado. Por exemplo, se você pretende ter uma hierarquia de livros para territórios, pode criar um tipo de livro chamado Território. O campo Tipo de livro é um campo editável da lista de opções que pode ser personalizado de acordo com as necessidades da sua empresa.

Você também pode criar funções de usuário de livro que podem ser atribuídas aos usuários quando eles forem associados a livros. As funções de usuário de livro não são iguais às funções de usuário do Oracle CRM On Demand. Por exemplo, você pode criar funções de usuário de livro, como Usuário do território e Gerente do território, a serem atribuídas aos usuários que trabalham com a hierarquia de livros de territórios.

O procedimento a seguir descreve como criar tipos de livro e funções de usuário de livro.

### ***Para criar tipos de livro e funções de usuário de livro***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Clique no link Personalização do aplicativo.
- 3** Na seção Configuração de tipos de registro, clique em Livro.
- 4** Na página Personalização do aplicativo do livro, faça o seguinte:
  - Para criar tipos de livro, clique em Configuração de campos de livro.
  - Para criar funções de usuário de livro, clique em Configuração de campos de usuário de livro.
- 5** Clique no link Editar lista de opções do campo.
- 6** Insira os valores da lista de opções e salve as alterações.

Para obter mais informações sobre como editar campos da lista de opções, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 99).

## **Configurando modos de propriedade de registro**

Oracle CRM On Demand permite configurar os seguintes modos de propriedade de registro para oferecer suporte às necessidades de negócios:

- Modo de usuário
- Modo de livro
- Modo misto

Para obter mais informações sobre os modos da propriedade de registro, consulte [Sobre modos de propriedade de registro](#) (na página 250).

### ***Para configurar o modo de propriedade de registro***

- 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 de tipos de registro, clique no link do tipo de registro que você deseja configurar.
- 4** Na seção Gerenciamento de campo, clique em *tipo de registro* Configuração de campos, em que *tipo de registro* é o nome do tipo de registro que você deseja configurar.
- 5** Dependendo do modo de propriedade de registro que você deseja configurar, edite os campos da seguinte forma:
  - Para configurar o tipo de registro no modo de usuário, configure o campo Proprietário para que ele seja um campo obrigatório e, em seguida, defina o campo Livro de forma que ele não seja um campo obrigatório.



- Para configurar o tipo de registro no modo de livro, configure o campo Livro para que ele seja um campo obrigatório e, em seguida, defina o campo Proprietário de forma que ele não seja um campo obrigatório.
- Para configurar o tipo de registro no modo misto, configure os campos Proprietário e Livro de forma que eles não sejam campos obrigatórios.

## 6 Salve as alterações.

Para obter mais informações sobre como editar campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 86).

**OBSERVAÇÃO:** Depois de configurar o modo de propriedade de registro, você deverá verificar se os layouts de página para o tipo de registro estão configurados corretamente para o modo de propriedade de registro. Para obter mais informações sobre layouts de página para modos de propriedade de registro, consulte [Sobre a configuração do campo e os layouts de página para modos de propriedade de registro](#) (consulte "Sobre a Configuração de campos e Apresentações de página para os Modos de propriedade de registro" na página 80).

## Criando livros e hierarquias de livros

Você cria livros na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário da página inicial Administração.

**OBSERVAÇÃO:** Você também pode criar livros importando registros de livro. Para obter mais informações, consulte [Campos de livro: Preparação de importação](#) (consulte "Campos de livro: preparação para importação" na página 464).

### Antes de começar:

- Para executar este procedimento, é necessário ter o privilégio Gerenciar livros em sua função de usuário.
- Antes de começar a criar seus livros e hierarquias de livros, leia o tópico [Sobre a criação de estruturas de livros](#) (na página 246).

O procedimento a seguir descreve como criar um livro.

### Para criar um livro:

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário da página inicial Administração, clique no link Livro - Gerenciamento.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique em Novo.
- 4 Na página Edição do livro, especifique as informações necessárias e salve seu registro.

A tabela a seguir descreve as informações que devem ser especificadas para o livro.

Campo	Descrição
Nome do livro	Para fins de exibição no seletor de livros, o comprimento máximo recomendado de um nome de livro é 60 caracteres.
Tipo de livro	(Opcional) Selecione o tipo de livro na lista de opções.

Campo	Descrição
Livro principal	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ No caso de um livro-raiz, deixe este campo em branco.</li> <li>■ No caso de um sublivro, clique no ícone Pesquisar próximo ao campo Livro principal e selecione o livro principal.</li> </ul>
Pode conter dados	<p>Aplica-se somente ao livro atual, não é válido para nenhum sublivro. Marque esta caixa de seleção se os registros forem associados a este livro. Por motivos de desempenho, aplique este recurso somente aos livros que contêm dados.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> no seletor de livros, que aparece por todo o Oracle CRM On Demand, os livros personalizados que contêm dados são identificados por um ícone azul de documento. Os livros personalizados que não podem conter dados são identificados por um ícone de pasta amarela.</p>

## Criando sublivros

Se você quiser criar sublivros para um livro principal existente, crie-os usando o método do procedimento anterior ou de acordo com o procedimento a seguir.

### *Para criar sublivros de um livro existente:*

- 1 Na página Hierarquia de livros, clique no link do livro principal.
- 2 Na página Livro - Detalhes, clique em Novo na barra de título Sublivros.
- 3 Na página Livro - Edição, especifique as informações sobre o livro e salve suas alterações.

## Movendo um livro para um novo livro principal

Você pode alterar um livro para torná-lo um sublivro ou pode mover um sublivro de um livro principal para outro. Quando você altera a matriz de um livro, a hierarquia de livros é alterada da seguinte forma:

- O novo livro principal é aplicado ao livro atual e a todos os sublivros que são filhos do livro atual.
- Todos os usuários atribuídos ao livro principal antigo perdem acesso ao livro atual e aos sublivros.
- Todos os usuários atribuídos ao novo livro principal obtêm acesso ao livro atual e aos sublivros.
- Todos os usuários atribuídos diretamente ao livro atual não são afetados pela alteração do livro principal.

**OBSERVAÇÃO:** se quiser excluir um livro principal, primeiro você deve remover todos os seus sublivros, usuários e dados.

**DICA:** para descobrir o número de registros que um livro específico contém, crie um relatório histórico para cada tipo de registro. Para obter informações sobre a criação de relatórios, consulte Relatórios.

O procedimento a seguir descreve como mover um livro para um novo livro principal.

**Para mover um livro para um novo livro principal:**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário da página inicial Administração, clique no link Livro - Gerenciamento.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique no link Editar do livro que você deseja alterar.
- 4 Clique no ícone Pesquisar próximo ao campo Livro principal e selecione o novo livro principal.
- 5 Salve as alterações.

## Associando usuários a livros

Você pode definir quais usuários podem acessar um livro e o nível de acesso que cada usuário deve registrar no livro. Ao associar um usuário a um livro, você especifica o perfil de acesso do usuário que trabalhar com o livro. As opções padrão a seguir estão disponíveis:

- **Editar.** Permite que o usuário leia e atualize os registros contidos no livro.
- **Completo.** Permite que o usuário leia, edite e exclua os registros contidos no livro.
- **Somente leitura.** Permite que o usuário exiba os registros contidos no livro.

Você também pode criar perfis de acesso personalizados para os livros. A lista de opções Perfis de acesso na página Edição de usuários do livro inclui todos os perfis de acesso que têm a opção Atribuível a usuários do livro selecionada. Para obter informações sobre como criar perfis de acesso personalizados para os livros, consulte [Criando perfis de acesso para livros](#) (na página 278).

A opção Visibilidade do gerente ativada na página Perfil da empresa e a opção Incluir subitens no seletor de livros são fatores adicionais para determinar o acesso de um usuário aos registros. Quando a caixa de seleção Visibilidade do gerente ativada for selecionada na página Perfil da empresa, a definição Incluir subitens nas pesquisas permitirá que um usuário acesse os dados nos sublivros e acesse os dados que pertencem direta ou indiretamente aos usuários subordinados.

O nível de acesso que um usuário tem aos livros afeta os direitos de acesso globais aos registros. Os exemplos a seguir mostram como os direitos de acesso do usuário são determinados.

### Exemplo 1

Ryan Taylor, um representante de vendas, tem a seguinte configuração no Oracle CRM On Demand:

- Tem acesso a registros de contas através da função de representante de vendas.
- Tem o nível de acesso em seu perfil de acesso do proprietário definido como Somente leitura para o tipo de registro de conta
- Tem o nível de acesso em seu perfil de acesso padrão definido como Somente leitura para o tipo de registro da conta.
- Não é membro da equipe da conta de ABC Widgets
- Está associado ao livro Criadores de widget com seu perfil de acesso definido como Completo para o livro

Se a conta ABC widgets estiver no livro Criadores de widget, os direitos de acesso de Ryan ao registro de ABC widgets permitem a ele ler, editar e excluir o registro. Ele tem esses direitos de acesso porque o sistema de controle de acesso no Oracle CRM On Demand calcula os direitos mais liberais de todos os perfis de acesso relevantes e os utiliza. Neste caso, o perfil de acesso para o livro é definido como Completo e, por isso, substitui o perfil de acesso dos registros da conta.

### Exemplo 2

Tanya Lee, uma representante de vendas tem a seguinte configuração no Oracle CRM On Demand:

- Tem acesso aos registros da oportunidade através da função de representante de vendas.
- Tem o nível de acesso em seu perfil de acesso do proprietário definido como Somente leitura para o tipo de registro da oportunidade
- Tem o nível de acesso em seu perfil de acesso padrão definido como Somente leitura para o tipo de registro da oportunidade
- É membro da equipe da oportunidade com o campo Oportunidades - Acesso definido como Editar
- Está associada ao livro Criadores de widget com seu perfil de acesso para o livro definido como Completo

Se uma oportunidade estiver no livro Criadores de widget, os direitos de acesso de Tanya permitem a ela ler, editar e excluir o registro. No entanto, se uma oportunidade não estiver no livro Criadores de widget, os direitos de acesso de Tanya (do seu perfil de acesso de proprietário, do seu perfil de acesso padrão e de sua associação da equipe de oportunidade) permitem a ela ler e editar a oportunidade, mas ela não pode excluí-la.

### Métodos de associar os usuários a livros

Você pode usar três métodos para associar usuários a livros:

- De um registro do livro, você pode associar vários usuários ao livro.
- De um registro do usuário, você pode associar vários livros ao usuário.
- Você pode importar registros de usuário de livro. Para obter mais informações, consulte [Campos de usuário de livro: Preparação de importação](#) (consulte "[Campos de usuário do livro: preparação para importação](#)" na página 463).

O procedimento a seguir descreve como associar vários usuários a um livro através do registro do livro.

### Para associar vários usuários a um livro:

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Livro - Gerenciamento.
- 3 Na página Hierarquia de livros, clique no link do nome do livro com o qual você deseja associar os usuários.
- 4 Na página Livro - Detalhes, na barra de título da seção Usuários do livro, clique em Adicionar usuários.
- 5 Na página Livro - Edição de usuários, selecione os usuários a quem você deseja associar o livro.

A tabela a seguir descreve as informações que você deve especificar para cada usuário que associar ao livro.

Campo	Descrição
Usuários	<p>Clique no ícone Pesquisar próximo ao campo Usuário e selecione o usuário.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> um delegado do usuário não obtém acesso automaticamente a um livro do usuário. Você também deve associar cada delegado ao livro.</p>
Livro - Função do usuário	<p>(Opcional) Selecione a função na lista de opções.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> a função do usuário do livro não é uma função do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a criação de funções de usuário do livro consulte <a href="#">Criando tipos de livro e funções do usuário do livro</a> (consulte "<a href="#">Criando tipos de livro e funções de usuário de livro</a>" na página 271).</p>
Perfil de acesso	<p>Na lista de perfis que estão ativados para os livros, selecione o perfil de acesso que determina os direitos de acesso do usuário para o livro atual e todos os sublivros. As opções padrão são:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Editar.</b> Permite que o usuário leia e atualize os registros contidos no livro.</li> <li>■ <b>Completo.</b> Permite que o usuário leia, edite e exclua os registros contidos no livro.</li> <li>■ <b>Somente leitura.</b> Permite que o usuário exiba os registros contidos no livro.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> para obter informações sobre a criação de perfis de acesso personalizados para livros, consulte <a href="#">Criando perfis de acesso para livros</a> (na página 278).</p>

O procedimento a seguir descreve como associar vários livros a um usuário através do registro do usuário.

#### **Para associar vários livros a um usuário:**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de usuário e grupo, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4 Na Lista de usuários, clique no sobrenome do usuário ao qual você deseja associar os livros.
- 5 Na página Usuário - Detalhes, na barra de título da seção Livros - Status atribuído, clique em Adicionar livros.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Livros - Status atribuído não estiver disponível na página Usuário - Detalhes, clique no link Editar apresentação e adicione a seção à página de apresentação.

- 6 Na página Livros - Status atribuído - Edição, selecione os livros que você deseja associar ao usuário e especifique as informações do usuário para cada livro.

A tabela a seguir descreve as informações que você deve especificar para cada livro que associa ao usuário.

Campo	Descrição
Nome do livro	Clique no ícone à direita do campo Nome do livro, selecione um livro no seletor de livros e clique em OK.
Livro - Função do usuário	(Opcional) Selecione a função na lista de opções.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> a função do usuário do livro não é uma função do Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a criação de funções de usuário do livro consulte <a href="#">Criando tipos de livro e funções do usuário do livro</a> (consulte " <a href="#">Criando tipos de livro e funções de usuário de livro</a> " na página 271).
Perfil de acesso	Na lista de perfis que é ativada para os livros, selecione o perfil de acesso que determina os direitos de acesso do usuário ao livro atual e a todos os sublivros. As opções padrão são:  <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Editar.</b> Permite que o usuário leia e atualize os registros contidos no livro.</li> <li>■ <b>Completo.</b> Permite que o usuário leia, edite e exclua os registros contidos no livro.</li> <li>■ <b>Somente leitura.</b> Permite que o usuário exiba os registros contidos no livro.</li> </ul> <b>OBSERVAÇÃO:</b> para obter informações sobre a criação de perfis de acesso personalizados para livros, consulte <a href="#">Criando perfis de acesso para livros</a> (na página 278).

**OBSERVAÇÃO:** a associação de um usuário a um livro não permite que o usuário acesse o livro. Para permitir o acesso dos usuários aos livros, é necessário ativar os livros de cada usuário, e cada função do usuário que deseja acessar os livros, conforme descrito em [Ativando livros para usuários e funções do usuário](#) (na página 280).

## Criando perfis de acesso para livros

Ao associar um usuário a um livro, você seleciona um perfil de acesso que determina os direitos de acesso do usuário aos registros do livro e a todos os sublivros. O perfil de acesso do livro é avaliado com todos os outros perfis de acesso do usuário, e o usuário recebe os direitos de acesso mais liberais a um registro que os perfis de acesso permitem. Para obter mais informações sobre como os perfis de acesso interagem, consulte [Associando usuários a livros](#) (na página 275).

Os perfis de acesso padrão disponíveis para seleção durante a associação de um usuário a um livro são os seguintes:

- **Editar.** Permite que o usuário leia e atualize os registros contidos no livro.
- **Completo.** Permite que o usuário leia, edite e exclua os registros contidos no livro.

- **Somente leitura.** Permite que o usuário exiba os registros contidos no livro.

Você também pode criar perfis de acesso personalizados para os livros. A lista de opções Perfis de acesso que aparece na página Livro - Edição de usuários e na página Livros - Status atribuído - Edição inclui todos os perfis de acesso que têm a opção Atribuível a usuários do livro selecionada.

O procedimento a seguir descreve como criar um perfil de acesso para livros.

### ***Para criar um perfil de acesso para livros***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique no link Perfis de acesso.
- 4 Crie um novo perfil de acesso ou edite um perfil de acesso existente.
- 5 Na Etapa 1 do Assistente de perfil de acesso, marque a caixa de seleção Atribuível a usuários do livro.
- 6 Na etapa 2, Especificar níveis de acesso, especifique os níveis de acesso para cada tipo de registro e para os tipos de informações relacionadas.
- 7 Ao terminar de criar ou editar o Perfil de acesso, clique em Concluir para salvar suas alterações.

## **Ativando livros para sua empresa**

Quando terminar de configurar as estruturas do livro, você pode ativar livros para sua empresa. O procedimento a seguir descreve como fazer isso.

### ***Para ativar livros para sua empresa:***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Empresa - Administração, clique no link Empresa - Administração.
- 3 Na seção Perfil da empresa, clique no link Perfil da empresa.
- 4 Na página Perfil da empresa, defina as opções a seguir. Para obter mais informações sobre essas opções, consulte [Configurando o perfil de sua empresa e os padrões globais](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 19).
  - a Na seção Configurações da empresa, certifique-se de que o Método de pesquisa global está definido como Pesquisa direcionada. Quando a Pesquisa direcionada é selecionada, o seletor de livros é exibido na seção Pesquisa na Barra de ação.

- b** Na seção Configuração de visibilidade do Analytics, defina a opção Áreas de assunto histórico para Visibilidade total. (Esta definição garante que os dados do livro estão sincronizados com os dados no banco de dados que suporta relatórios e painéis).
- c** Na seção Configurações de visibilidade dos dados da empresa, certifique-se de que as seguintes caixas de seleção foram marcadas:

Configuração	Objetivo
Ativar livros	<p>Use este campo para controlar se o seletor de livros exibe livros personalizados e livros do usuário. Se a caixa de seleção Ativar livros estiver desmarcada, o seletor Livro só exibirá livros de usuário e livros para delegados se houver delegados.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Para visualizar a opção Ativar livros na página Perfil da empresa, é necessário ter o privilégio Gerenciar livros na sua função de usuário.</p> <p><b>CUIDADO:</b> Você não poderá desmarcar a caixa de seleção depois que ela for marcada. No entanto, você poderá fazer alterações na sua hierarquia de livros depois que a opção tiver sido selecionada.</p>
Exibir Seletor de livros	Ativa o seletor de livros que os usuários podem usar para filtrar registros por usuário, delegado ou livro personalizado.

## Ativando livros para usuários e funções do usuário

Para permitir que um usuário use livros, configure a função dele e o perfil de acesso padrão da função do usuário. Configure também o registro do usuário para cada usuário.

O procedimento a seguir descreve como ativar livros para uma função do usuário. Você pode executar estas etapas para cada função que utiliza livros.

### *Para ativar livros para uma função do usuário*

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3** Na seção Gestão de funções, clique no link Gestão de funções.
- 4** Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 5** Clique no link da função que você deseja modificar.
- 6** No Assistente de gestão de funções, vá para a Etapa 2, Acesso ao tipo de registro, e configure os níveis de acesso para o tipo de registro Livros.



A tabela a seguir mostra as configurações que devem ser feitas para permitir que os usuários (que não são administradores) acessem os livros.

Tipo de registro	Possui acesso?	Pode criar?	Pode ler todos os registros?
Livros	Marcado	Desmarcado	Desmarcado

**OBSERVAÇÃO:** Você deve verificar se a caixa de seleção Pode ler todos os registros está desmarcada. Caso contrário, o usuário poderá acessar todos os livros na página da lista Hierarquia de livros.

- 7 Clique em Concluir para salvar suas alterações.
- 8 Navegue até a página Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 9 Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique em Perfis de acesso.
- 10 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 11 Clique no link Editar do Perfil de acesso padrão, que é usado para a função do usuário que você está ativando para os livros, e configure as definições para fornecer acesso aos livros e tipos de registro relacionados.

A tabela a seguir descreve as configurações necessárias no Perfil de acesso padrão de uma função do usuário, que permitem acesso aos livros da função. A configuração do perfil de acesso padrão fornece à função do usuário, o acesso necessário aos livros. Portanto, você não deve configurar o perfil de acesso do proprietário à função.

Tipo de registro	Registro relacionado	Perfil de acesso padrão
Livros	Não aplicável	ReadOnly.
Livros	Sublivro	Exibir.  Este perfil permite que o usuário visualize todos os sublivros na página Livro - Detalhes. O padrão é Sem acesso.
Livros	Usuário	Somente leitura.  Este perfil permite que o usuário visualize todos os outros usuários que estão associados ao livro na página Livro - Detalhes. O padrão é Sem acesso.

- 12 Clique em Concluir para salvar suas alterações.

O procedimento a seguir descreve como ativar livros para um usuário. Você deve executar estas etapas para cada usuário que usa os livros.

### **Para ativar livros para um usuário**

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração
- 2** Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3** Na seção Gerenciamento de usuários, clique no link Gerenciamento de usuários.
- 4** Clique no link Editar do usuário cujo perfil você deseja modificar.
- 5** Na seção Informações-chave sobre usuário da página Usuário - Edição, faça as seguintes configurações:
  - **Livro padrão para Analytics.** Esta configuração determina o livro do usuário ou o livro personalizado que aparece por padrão para o usuário no seletor de livros na página inicial Painéis e Relatório. A configuração exibe o nome do usuário e o ID de conexão (por padrão) do usuário que você está editando o registro. Altere a configuração do registro para o livro personalizado ou livro do usuário no qual o usuário trabalha com mais frequência para relatórios e painéis. A configuração do registro do usuário não limita o acesso do usuários aos dados: o usuário pode selecionar um livro ou usuário diferente no seletor de livros.
  - **Livro padrão.** Esta configuração determina o livro do usuário ou personalizado que aparece por padrão para o usuário no seletor de livros ao trabalhar em qualquer área diferente de Relatórios ou Painéis. A configuração exibe Tudo por padrão. Altere a configuração para o livro personalizado ou o livro do usuário no qual o usuário trabalha com mais frequência, de forma que o usuário não tenha que selecionar o livro cada vez que quiser trabalhar com os dados desse livro. A configuração do registro do usuário não limita o acesso do usuário aos registros. o usuário pode selecionar um livro ou usuário diferente no seletor de livros.
- 6** Na seção Usuário - Informações de segurança da página Usuário - Edição:
  - a** Defina o valor das Áreas de assunto de relatório para Visibilidade do gerente ou Visibilidade da equipe.  
**OBSERVAÇÃO:** você deve selecionar um desses valores. Caso contrário, os relatórios não conterão dados. A opção que você selecionar, Visibilidade do gerente ou Visibilidade da equipe não afetará os dados do relatório.
  - b** Defina o valor das Áreas de assunto histórico para Visibilidade total.
- 7** Clique em Salvar.  
**OBSERVAÇÃO:** para acessar um livro, o usuário deve estar associado ao livro. Além disso, um delegado do usuário não tem acesso automaticamente a um livro do usuário. Os delegados também devem estar associados aos livros.

## Adicionando livros à página de apresentação Detalhes do registro

Para disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros a usuários, na página de detalhes de um tipo de registro, você deve configurar o seguinte:

- Disponibilize a seção de informações relacionadas na página de apresentação do tipo de registro para a função do usuário.
- No perfil de acesso da função do usuário, forneça o acesso à função do usuário aos Livros como uma seção de informações relacionadas no tipo de registro.

O procedimento a seguir descreve como disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros na página de apresentação do tipo de registro.

### ***Para disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros na página de apresentação do tipo de registro***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link do tipo de registro obrigatório.  
Por exemplo, se quiser disponibilizar as informações relacionadas aos Livros na página Detalhe da oportunidade, clique no link Oportunidade.
- 4 Na seção Apresentação da página, clique no link Apresentação da página (por exemplo, Apresentação da página - Oportunidade).
- 5 Na página Apresentação da página do tipo de registro, clique no link Editar da apresentação da página no qual você deseja disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros.
- 6 No assistente de Apresentação de página, vá até a Etapa 4, Informações relacionadas e clique nas setas para mover os itens dos Livros para a seção Exibida.
- 7 Clique em Concluir para salvar suas alterações.
- 8 Desconecte-se do Oracle CRM On Demand, em seguida, conecte-se novamente.

O procedimento a seguir descreve como fornecer um acesso da função do usuário aos Livros como uma seção de informações relacionadas no tipo de registro.

### ***Para fornecer um acesso da função do usuário aos Livros como uma seção de informações relacionadas em um tipo de registro***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.

- 3 Na seção Gerenciamento de perfil de acesso, clique em Perfis de acesso.
- 4 Clique no link Editar do Perfil de acesso padrão que é usado para a função do usuário na qual você deseja disponibilizar a seção de informações relacionadas dos Livros.
- 5 No Assistente de perfil de acesso, vá até a Etapa 2, Especificar níveis de acesso e clique no link Informações relacionadas do tipo de registro no qual você deseja disponibilizar a seção de informações relacionadas aos Livros.  
  
Por exemplo, se quiser disponibilizar as informações relacionadas aos Livros na página Detalhe da oportunidade, clique no link Informações relacionadas ao lado do registro Oportunidade.
- 6 Selecione o nível de acesso dos Livros de acordo com os requisitos da função do usuário.
- 7 Clique em Concluir para salvar suas alterações.
- 8 Repita as etapas 4 a 7 do Perfil de acesso do proprietário que é usado para a função do usuário que você está ativando para os livros.

## Atribuindo registros a livros

Você pode atribuir registros a livros personalizados da seguinte maneira:

- **Um registro por vez (manualmente).** Você pode selecionar o valor do livro na página Detalhes do registro.
- **Em massa.** Você pode atribuir registros em lote a livros.
- **Importando atribuições de livro.** Você pode importar atribuições de livro para contas e contatos apenas. Para obter informações sobre a importação de atribuições de livro, consulte [Sobre a importação de livros e atribuições de livros](#) (consulte "[Sobre como importar livros e atribuições de livro](#)" na página 260).

Os registros também podem ser atribuídos a livros com o uso de condições e regras de workflow ativas. Para obter informações sobre como usar regras de workflow, consulte [Sobre regras de workflow](#) (na página 311).

## Sobre a data de início e data de término para atribuições de livro em contas e contatos

As atribuições de livro para registros de conta e de contato podem ter uma data de início e uma data de término. Você só pode atualizar esses campos usando o assistente de importação ou os serviços Web. Você deve usar a API do Web Services v1.0 para todas essas solicitações de serviços Web.

Uma atribuição de livro permanece efetiva até que a data de término seja atingida ou até que a atribuição de livro seja removida do registro, o que vier primeiro. Quando a data de término é atingida, o relacionamento entre o livro e o registro é encerrado e os usuários não possuem mais acesso ao registro por meio da associação do livro. No entanto, os usuários que têm acesso ao registro por meio de outros componentes de controle de acesso, como propriedade de registro ou associação à equipe, ainda podem acessar o registro.

Para obter mais informações sobre o gerenciamento de atribuições de livro baseadas em tempo, consulte [Sobre atribuições de tempo baseadas em tempo](#) (consulte "[Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#)" na página 261).

**Antes de começar:**

- Para que seja possível atribuir registros a livros na página de detalhes de um registro, a apresentação da página de detalhes para o tipo de registro deve incluir a seção Livro.
- Para atribuir registros em lote a livros, você deve ter o privilégio Gerenciar livros em sua função de usuário.

O procedimento a seguir descreve como atribuir um único registro a um livro.

***Para atribuir um único registro a um livro***

- 1 Navegue até a página de detalhes do registro.
- 2 Na barra de título da seção Livros da página de detalhes, clique em Adicionar.
- 3 No Seletor de livros, escolha o livro ao qual deseja atribuir o registro e clique em OK.

O procedimento a seguir descreve como atribuir registros em lote a livros.

***Para atribuir registros em lote a livros***

- 1 Na janela de lista, clique no botão Menu na barra de título e, em seguida, clique em Livro de atrib. de lote.
- 2 Na janela Livro de atrib. de lote, clique no botão Seletor ao lado da caixa Livro-alvo e, em seguida, na janela de pesquisa Livro, escolha o livro ao qual deseja atribuir registros.
- 3 Escolha uma opção de atribuição para os registros da lista.

A tabela a seguir descreve as opções de atribuição que podem ser selecionadas.

Opção	Descrição
Adicionar	Adiciona o livro-alvo a todos os registros. Essa atribuição não afeta nenhuma atribuição de livro anterior para os registros.
Substituir tipo	Adiciona o livro-alvo a todos os registros e remove todos os livros atribuídos anteriormente que têm o mesmo tipo do livro-alvo.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> os tipos de livro são definidos pelo administrador da sua empresa.
Substituir tudo	Adiciona o livro-alvo a todos os registros e remove todos os livros atribuídos anteriormente, independentemente do tipo.
Substituir livro	Especifica o livro que você deseja substituir.  Reatribui registros do livro especificado aqui ao livro-alvo. Outros registros não são afetados.

Opção	Descrição
Remover	Remove a atribuição existente ao livro-alvo de todos os registros.
Remover tudo	Remove todos os livros atribuídos dos registros.

- 4 Se você escolher alguma outra opção que não seja Adicionar na etapa 3, agora escolha uma opção Aplicar a.

A tabela a seguir descreve as opções Aplicar a que podem ser selecionadas.

Opção	Descrição
Associações manuais	Aplica a opção de atribuição a todos os registros selecionados para os quais as atribuições de livro existentes foram feitas manualmente
Associações automáticas	Aplica a opção de atribuição a todos os registros selecionados para os quais as atribuições de livro existentes foram feitas por workflow ou lote
Ambos	Aplica a opção de atribuição a todos os registros selecionados

- 5 Para aplicar os critérios de atribuição escolhidos, clique em Atribuir.

A janela Fila de livro de atrib. de lote é aberta, mostrando a solicitação de atribuição na seção Solicitações ativas. Para obter mais informações, consulte [Página Fila do livro de atribuição de lote](#) (na página 627).

Quando sua solicitação tiver sido processada, você será notificado por e-mail.

## Página Hierarquia de livros

A página Hierarquia de livros mostra informações sobre livros personalizados. Você pode exibir subconjuntos de livros ou exibir todos os livros.

A tabela a seguir descreve as tarefas que podem ser executadas na página Hierarquia de livros.

Para fazer isso	Siga estas etapas
Exibir um subconjunto diferente de livros	Na barra de título Hierarquia de livros, clique na lista e altere a seleção para um subconjunto de livros diferente ou selecione Todos os livros, para exibir todos os livros.
Criar um livro	Na barra de título Hierarquia de livros, clique em Novo. Na página Livro - Edição, especifique as informações obrigatórias e salve o registro.

Para fazer isso	Siga estas etapas
Criar um sublivro para um livro existente	Clique no link do nome do livro principal. Na página Livro - Detalhes, clique em Novo na barra de título Sublivros. Na página Livro - Edição, especifique as informações sobre o livro e salve suas alterações.
Mover um livro para um novo livro principal	Clique no link Editar do livro que você deseja alterar. Na página Livro - Edição, clique no ícone Pesquisar próximo ao campo Livro principal, selecione o novo livro principal e, em seguida, salve suas alterações.
Associar usuários a um livro	Clique no link do nome do livro. Na página Livro - Detalhes, clique em Adicionar usuários na barra de título Usuários do livro. Na página Livro - Edição, selecione os usuários aos quais você deseja associar ao livro e especifique as informações do usuário. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Associando usuários a livros</a> (na página 275).

## Campos do livro

As páginas Edição do livro e Livro - Detalhes mostram detalhes de livros personalizados. Você pode alterar os detalhes de um livro, adicionar sublivros a um livro e adicionar usuários a um livro.

A tabela a seguir fornece informações adicionais sobre os alguns campos.

Campo	Descrição
<b>Informações sobre o livro-chave</b>	
Nome do livro	O nome fornecido ao livro.
Livro principal	Mostra o nome do livro principal, se o livro for um sublivro. Se for um livro-raiz, este campo fica em branco.
Tipo de livro	Os livros podem ser atribuídos a um tipo de livro para ajudar a organizar sua estrutura. Para obter informações sobre a criação de tipos de livros, consulte <a href="#">Criando tipos de livros e funções do usuário do livro</a> (consulte " <a href="#">Criando tipos de livro e funções de usuário de livro</a> " na página 271).
Pode conter dados	Indica se os registros podem ser associados a este livro. Por motivos de desempenho, os livros que não contêm dados não devem ter esta caixa de seleção marcada.
Parceiro	Específico para Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obter mais informações, consulte <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> na <a href="#">biblioteca de documentação do Oracle</a>

Campo	Descrição
	<a href="#">CRM On Demand</a> (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html</a> ) no Oracle Technology Network.
Localização do parceiro	Específico para Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management. Para obter mais informações, consulte <i>Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide</i> na <a href="#">biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand</a> (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <a href="http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html">http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html</a> ) no Oracle Technology Network.
<b>Seção dos sublivros</b>	
Nome do livro	O nome de um livro que é sublivro do atual.
Tipo de livro	O tipo de livro do sublivro.
Pode conter dados	Indica se os registros podem ser associados ao sublivro.
<b>Seção Usuários de livro</b>	
Sobrenome	O sobrenome de um usuário associado a este livro.
Nome	O nome de um usuário associado a este livro.
Livro - Função do usuário	A função do livro atual do usuário. Uma função do usuário do livro pode ser atribuída a um usuário quando ele é associado ao livro. As funções do usuário do livro não estão nas funções do usuário de Oracle CRM On Demand. Para obter informações sobre a criação de funções de usuário do livro consulte <a href="#">Criando tipos de livro e funções do usuário do livro</a> (consulte "Criando tipos de livro e funções de usuário de livro" na página 271).
Perfil de acesso	Os direitos de acesso do usuário para o livro atual e todos os sublivros. Selecione na lista de perfis que estão ativados para os livros. Para obter informações sobre a criação de perfis de acesso especificamente para livros, consulte <a href="#">Criando perfis de acesso para livros</a> (na página 278).

## Informações sobre Solução de problemas dos livros

Para obter mais informações sobre a funcionalidade solução de problemas dos livros, consulte 565278.1 (ID do Artigo) no My Oracle Support.



## Gerenciamento de grupo

Gerenciamento de grupo é um recurso opcional que oferece à sua empresa o recurso de configurar equipes de pessoas que trabalham juntas, permitindo que elas compartilhem um conjunto comum de informações.

A configuração de grupos em sua empresa permite que os usuários executem os seguintes procedimentos:

- Os membros do grupo podem acessar um calendário mesclado, mostrando a disponibilidade de todos os membros em seu grupo. Isso permite que os funcionários determinem o melhor horário para programar compromissos e notificar funcionários (e contatos) de compromissos.

**OBSERVAÇÃO:** os usuários devem ter o privilégio *Compartilhar calendário* atribuído à sua função para acessar o calendário de grupo mesclado. Os usuários com esse privilégio também podem configurar as exibições de calendário personalizadas. Para obter mais informações, consulte *Exibindo calendários de outros usuários* e *Adicionando exibições de calendário personalizadas*.

- Os membros de grupos podem compartilhar a propriedade dos seguintes tipos de registro automaticamente:

- Atividade
- Conta
- Contato
- Família
- Oportunidade
- Carteira

Quando um registro é atribuído a um membro de um grupo, todos os membros do grupo se tornam proprietários conjuntos do registro. Por exemplo, se um usuário pertencer ao grupo XYZ, então qualquer conta atribuída ao usuário depois que ele se tornar um membro do grupo será incluída nas listas de conta de todos os membros do grupo XYZ. Em tais registros, o nome do grupo aparece no campo Grupo principal se este campo estiver presente na apresentação da página de Detalhes. Todos os membros do grupo, incluindo o proprietário designado do registro, aparecem na seção de informações relacionadas da Equipe na página de Detalhes do registro. Todos os membros do grupo podem atualizar o registro.

Por padrão, os membros do grupo atual têm total acesso aos registros do grupo que foram atribuídos a um membro do grupo depois que o membro ingressou no grupo. Os detalhes sobre registros de compromisso, tarefa e contato marcados como Privados não podem ser lidos por outros membros do grupo.

**OBSERVAÇÃO:** para que esse recurso funcione, a opção *Atribuição padrão do grupo* na página *Perfil da empresa* deve estar selecionada. A opção deverá ser selecionada antes dos grupos serem criados. Para obter mais informações, consulte [Configurando grupos](#) (na página 291).

Este comportamento se aplica aos grupos:

- Cada usuário pode pertencer a apenas um grupo.

Depois que um usuário é adicionado a um grupo, seu nome não aparece mais na lista de usuários quando membros do grupo são selecionados.

- Se você selecionar a opção de atribuição de grupo em sua empresa:

- Os registros que existiam antes de um grupo ser definido não serão atualizados, a menos que o campo Proprietário seja atualizado com um novo proprietário pertencente a um grupo.
- Quando um usuário ingressa em um grupo, o usuário obtém acesso aos registros do grupo. No entanto, os registros que o novo membro do grupo possuía antes do usuário ingressar no grupo não ficam automaticamente visíveis para os membros do grupo existentes. Se um usuário se tornar o proprietário dos registros depois que o usuário for adicionado a um grupo, os novos registros ficarão visíveis para outros membros do grupo.

O exemplo a seguir ilustra a propriedade de registros do grupo:

- Usuário 1 e Usuário 2 pertencem ao Grupo 1. Usuário 3 não pertence ao Grupo 1.
  - Usuário 3 pertence à Conta 31. Usuário 1 e Usuário 2 não terão acesso à Conta 31.
  - Usuário 3 é adicionado ao Grupo 1. Usuário 1 e Usuário 2 ainda não terão acesso à Conta 31.
  - Usuário 3 torna-se proprietário da Conta 32. Usuário 1 e Usuário 2 terão acesso à Conta 32.
- Se os usuários forem excluídos de um grupo, serão removidos de todos os registros compartilhados que o grupo possui. Eles retêm o acesso a seus registros privados.

### Sobre grupos e modos de propriedade de registro

Dependendo do modo de propriedade de registro que você configure para um tipo de registro, os registros desse tipo podem não ter um proprietário. Um registro pode ter um livro personalizado principal ou pode não ter proprietário ou livro personalizado principal. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registro, consulte [Sobre os modos de propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre modos de propriedade de registro](#)" na página 250). Os modos de propriedade de registro aplicam-se apenas aos tipos de registro que oferecem suporte a livros.

Se você alterar o modo de propriedade de registro para um tipo de registro, então um registro que antes tinha um proprietário pode ter o proprietário removido do registro quando for atualizado pela primeira vez após a alteração do modo de propriedade. Nesse caso, se o proprietário anterior do registro for um membro de um grupo, então todos os membros do grupo, exceto o proprietário anterior do registro, permanecerão como membros da equipe. No entanto, o tipo de registro de Conta é uma exceção a esta regra. Se o proprietário anterior de uma conta for um membro de um grupo, então todos os membros do grupo serão removidos da equipe.

### Grupos e equipes

O Oracle CRM On Demand distingue entre *Grupos* e *Equipes*:

- Os Grupos são configurados pelo administrador da empresa e se aplicam a conjuntos inteiros de registros na empresa. O recurso Grupo deve ser ativado pelo Atendimento ao cliente ou pelo administrador da empresa quando a empresa está configurada para o Oracle CRM On Demand.
- Os proprietários do registro ou os administradores da empresa configuram equipes. As Equipes são aplicadas apenas àqueles tipos de registro que permitem equipes, incluindo:
  - 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

Para configurar uma equipe para acessar o registro, o proprietário deve compartilhar explicitamente esse registro usando a seção Equipe da página Detalhes do registro.

Para obter informações sobre como configurar grupos, consulte [Configurando grupos](#) (na página 291).

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a grupos e compartilhamento de calendários:

- Exibindo calendários de outras pessoas
- Adicionando exibições de calendário personalizadas

## **Configurando grupos**

**Antes de começar.** Proceda da seguinte maneira:

- Verifique se sua função inclui o privilégio Gerenciar usuários e acesso.
- Para ter uma noção básica de como os grupos trabalham, consulte [Gerenciamento de grupo](#) (na página 289).

### **Sequência para configurar grupos e importar usuários**

Ao configurar grupos, siga esta sequência:

- 1 Ative o recurso Atribuição padrão do grupo.

**CUIDADO:** antes de configurar ou alterar um grupo, o recurso Atribuição padrão do grupo deve ser ativado (isto é, a opção Atribuição padrão do grupo na página Perfil da empresa deve estar selecionada), mesmo se você não planejar usar a funcionalidade de atribuição padrão do grupo. Se você não ativar esse recurso antes de configurar ou alterar um grupo, o grupo não executará corretamente. Se isso ocorrer, exclua o grupo, ative o recurso Atribuição padrão do grupo e crie o grupo novamente.

- 2 Crie grupos e atribua usuários aos grupos.
- 3 Se você não pretender usar a funcionalidade de atribuição padrão do grupo, mas estiver usando grupos que permitam que os usuários vejam calendários de grupos mesclados, desative o recurso Atribuição padrão do grupo quando terminar de criar os grupos e adicionar membros aos grupos.
- 4 Importe seus registros com o Proprietário (usuário) padrão, que propagará grupos aos registros.

### ***Para ativar o recurso de atribuição padrão do grupo***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Clique no link Empresa - Administração.
- 3 Clique no link Perfil da empresa.
- 4 Na página Perfil da empresa, clique em Editar.
- 5 Na seção Configurações de visibilidade dos dados da empresa, marque a caixa de seleção Atribuição padrão do grupo.
- 6 Salve as configurações.

### ***Para configurar um grupo***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Controles de gerenciamento e acesso de usuário.
- 3 Na página Controles de gerenciamento e acesso de usuário, na seção Gerenciamento de usuário e grupo, clique no link Grupos de compartilhamento público.
- 4 Na página Lista de grupos, clique em Novo grupo.
- 5 Na página Edição de grupo, preencha os campos obrigatórios.

Campo	Descrição
Nome	Limite de 50 caracteres. Campo obrigatório por padrão.
Descrição	Limite de 255 caracteres.

**OBSERVAÇÃO:** Você pode renomear o grupo sem afetar os registros existentes, pois a aplicação usa o ID de grupo subjacente para controlar registros de grupo, não o nome do grupo. No entanto, o nome do seu grupo deve ser exclusivo dentro da sua empresa.

- 6** Clique em Salvar.
- 7** Na página Detalhe do grupo, clique em Adicionar membros.
- 8** Na página Membros do grupo, clique nos ícones de Pesquisa e adicione usuários.  
Somente os usuários que não foram atribuídos a um grupo aparecem na lista. Para determinar a que grupo um usuário pertence, você precisa ir para a página Detalhe desse usuário.
- 9** Salve o registro.
- 10** Se você não pretender usar a funcionalidade de atribuição padrão do grupo, mas estiver usando grupos que permitam que os usuários vejam calendários de grupos mesclados, desative o recurso Atribuição padrão do grupo quando terminar de criar os grupos e adicionar membros aos grupos.  
Para desativar o recurso Atribuição padrão do grupo, faça o seguinte:
  - a** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - b** Clique no link Empresa - Administração.
  - c** Clique no link Perfil da empresa.
  - d** Na página Perfil da empresa, clique em Editar.
  - e** Na seção Configurações de visibilidade dos dados da empresa, desmarque a caixa de seleção Atribuição padrão do grupo.
  - f** Salve as configurações.

Se você posteriormente decidir fazer alterações nos grupos ou na associação do grupo, ative o recurso Atribuição padrão do grupo antes de fazer as alterações e desative-o quando terminar.

### **Sobre a alteração da configuração de Atribuição padrão do grupo**

Se a sua empresa decidir não usar mais grupos, você deverá seguir esta sequência antes de desativar o recurso Atribuição padrão do grupo:

- 1** Exclua todos os usuários, exceto aquele pelo qual você deseja ser o Proprietário principal dos registros do grupo.
- 2** Exclua o grupo.
- 3** Desmarque a caixa de seleção Atribuição padrão do grupo no perfil da empresa.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a grupos e compartilhamento de calendários:

- [Gerenciamento de grupo](#) (na página 289)
- Exibindo calendários de outros usuários
- Adicionando exibições de calendário personalizadas

## Gerenciamento de territórios

Você pode configurar territórios e hierarquias de território. Por exemplo, uma empresa pode organizar sua equipe de vendas em grupos ou territórios. Os territórios podem ter como base a geografia, produtos ou setores. Cada grupo de venda é responsável por tratar das contas e oportunidades de vendas em seu território. Você pode usar os territórios que configurar no Oracle CRM On Demand como base para atribuir novos registros de conta e oportunidade. Para obter informações sobre como configurar territórios, consulte [Configurando territórios](#) (na página 294).

## Configurando territórios

### Antes de começar:

- Se os seus territórios ainda não tiverem sido definidos na sua empresa, determine a convenção de nomenclatura e a hierarquia antes de configurar as informações no Oracle CRM On Demand. Quando for especificar as informações, comece pelo nível superior e, em seguida, adicione os subterritórios.
  - Para executar os procedimentos a seguir, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar territórios.
- O procedimento a seguir descreve como configurar um território.

### Para configurar um território

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de territórios.
- 3 Na página Hierarquia de territórios, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para adicionar um território, clique em Novo território.
  - Para atualizar informações do território, clique no link apropriado na coluna Nome do território e, em seguida, na página Território - Detalhes, clique em Editar.
- 4 Na página Território - Edição, especifique as informações necessárias.

Campo	Descrição
Nome do território	Limite de 50 caracteres.

Campo	Descrição
Território-pai	Se for um território de nível superior, deixe esse campo em branco.
Cota atual	Você pode informar uma cota atribuída a esse território.
Moeda do território	Herda a moeda padrão da sua empresa.

- 5 Salve o registro.
- 6 (Opcional) Na página Território - Detalhes, clique em Novo na barra de título Territórios-filho para adicionar subterritórios.

#### **Para atualizar o território-pai**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Controles de gerenciamento e acesso de usuário, clique no link Gerenciamento de territórios.
- 3 Na página Hierarquia de territórios, selecione o território-filho.
- 4 Na página Território - Detalhes, clique em Editar.
- 5 Na página Território - Edição, clique no ícone de Pesquisa ao lado do campo Território-pai.
- 6 Na janela Pesquisa, selecione a conta-pai.
- 7 Salve o registro.

#### **Para atualizar registros com território**

Existem várias maneiras de atualizar o campo de território em um registro. Geralmente, esse é um processo automatizado:

- **Gerente de atribuições:** você pode usar o Gerente de atribuições para preencher esse campo e o proprietário e os membros da equipe relacionados para o registro.
- **Importar:** quando você quiser atualizar a propriedade do território em muitos registros, defina o indicador de reatribuição do proprietário para acionar a atribuição de registros usando o Gerente de atribuições.
- **Manual:** um usuário pode atribuir seu território a um registro.

## **Gerenciamento do processo de negócio**

Clique em um tópico para consultar instruções passo a passo:

- [Criando processos](#) (na página 303)
- [Adicionando estados de transição a processos](#) (na página 304)
- [Restringindo processos](#) (na página 307)
- [Definindo a configuração de campos para os estados de transição](#) (consulte "[Definindo a configuração do campo para estados de transição](#)" na página 308)
- [Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados](#) (na página 309)
- [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 323)
- [Restringindo regras de fluxo de trabalho a regras ou canais específicos](#) (na página 329)
- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 330)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 335)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 340)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 346)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 349)
- [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 350)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 351)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 353)
- [Exibindo instâncias de workflow](#) (na página 356)
- [Excluindo instâncias do Monitor de workflow](#) (na página 358)
- [Configurando regras de atribuição](#) (na página 366)
- [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) (na página 373)
- [Criando apresentações de conversão de leads](#) (na página 374)
- [Configurando a definição de previsão](#) (na página 377)
- [Atualizando a definição de previsão](#) (na página 383)
- [Configurando processos de vendas, categorias e instrutores](#) (consulte "[Configurando processos, categorias e instrutores de vendas](#)" na página 385)
- [Personalizando a lista do setor da sua empresa](#) (na página 393)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre estados de transição e campos de transição na Administração do processo](#) (consulte "[Sobre estados e campos de transição na administração do processo](#)" na página 298)



- [Sobre campos principais na Administração do processo](#) (na página 299)
- [Cenário para bloqueio de registros de atividade](#) (consulte "[Cenário para bloquear registros de atividade](#)" na página 299)
- [Exemplo de uso de processos para bloquear registros](#) (consulte "[Exemplo de como usar processos para bloquear registros](#)" na página 299)
- [Funcionalidade de administração do processo](#) (consulte "[Funcionalidade Administração do processo](#)" na página 302)
- [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand](#) (consulte "[Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand](#)" na página 303)
- [Configuração do workflow](#) (na página 311)
- [Monitor de workflow](#) (na página 354)
- [Sobre regras de atribuição](#) (na página 361)
- [Lead - Administração de conversão](#) (consulte "[Administração de conversão de leads](#)" na página 372)

## Administração do processo

Na seção de administração do processo do Oracle CRM On Demand, você pode configurar processos para evitar que usuários, inclusive aplicativos externos, realizem determinadas ações em registros de um determinado tipo de registro quando os registros estiverem em um estado específico. Impedir que usuários realizem determinadas ações dessa forma é conhecido como *bloquear registros*.

A funcionalidade de administração do processo não está ativada em Oracle CRM On Demand por padrão. Ela deve ser ativada para cada empresa por Oracle CRM On Demand Customer Care. Se a empresa quiser usar a funcionalidade de administração do processo, entre em contato com Oracle CRM On Demand Customer Care e peça o privilégio Administração do processo concedido à função do administrador da empresa.

Quando Oracle CRM On Demand Customer Care concede o privilégio Administração do processo ao administrador da empresa, este pode então conceder o privilégio a outras funções.

**OBSERVAÇÃO:** Os controles que determinam quais registros estão bloqueados formam o último componente de segurança que Oracle CRM On Demand examina ao calcular os direitos de um usuário para trabalhar com um registro. As permissões concedidas por todos os outros componentes de access-control são examinadas primeiro. Um *componente access-control* é a funcionalidade em Oracle CRM On Demand que contribui para o cálculo dos direitos de um usuário de acessar e trabalhar com registros. Exemplos de componentes de access-control são: propriedade de registro, perfis de acesso, funções, equipes, livros e a hierarquia do relatório. Os controles que bloqueiam registros não substituem nenhuma restrição imposta pelos outros componentes de access-control.

Para obter informações sobre processos e como criá-los, consulte os seguintes tópicos:

- [Sobre estados de transição e campos de transição na Administração do processo](#) (consulte "[Sobre estados e campos de transição na administração do processo](#)" na página 298)
- [Sobre campos principais na Administração do processo](#) (na página 299)
- [Cenário para bloqueio de registros de atividade](#) (consulte "[Cenário para bloquear registros de atividade](#)" na página 299)

- [Exemplo de uso de processos para bloquear registros](#) (consulte "[Exemplo de como usar processos para bloquear registros](#)" na página 299)
- [Funcionalidade de administração do processo](#) (consulte "[Funcionalidade Administração do processo](#)" na página 302)
- [Processo de configuração de processos no Oracle CRM On Demand](#) (consulte "[Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand](#)" na página 303)
- [Criando processos](#) (na página 303)
- [Adicionando estados de transição a processos](#) (na página 304)
- [Restringindo processos](#) (na página 307)
- [Definindo a configuração de campo para estados de transição](#) (consulte "[Definindo a configuração do campo para estados de transição](#)" na página 308)
- [Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados](#) (na página 309)

## Sobre estados e campos de transição na administração do processo

Em um processo para um tipo de registro, você configura um determinado número de estados de transição. Um *estado de transição* representa um estado em que um registro entra quando determinadas condições são atendidas. Um *campo de transição* é um campo de lista de opções no tipo de registro que determina a transição de um registro de um estado de transição para outro. O campo da lista de opções para um processo é identificado na definição do processo.

Em um processo, cada valor no campo de transição pode ser vinculado a um estado de transição. Para cada estado de transição, você pode especificar as seguintes informações:

- **Condição.** A condição determina se um registro pode migrar para esse estado de transição.
- **Mensagem de erro.** A mensagem de erro será exibida se a condição não for atendida quando um usuário tentar migrar um registro para esse estado de transição.
- **Controles de acesso ao registro.** Os controles de acesso ao registro determinam quais ações os usuários estão impedidos de realizar em um registro quando o registro está no estado de transição. Você pode evitar que os usuários excluam ou atualizem registros no estado de transição.
- **Configuração do campo.** A configuração do campo determina o comportamento de determinados campos quando um registro está no estado de transição.
- **Controles de acesso relacionados.** Os controles de acesso relacionados determinam quais ações os usuários estão impedidos de realizar em registros relacionados quando o registro pai está no estado de transição.

Por exemplo, você pode configurar um processo para o tipo de registro Solução usando o campo Status como o campo de transição e adicionar três estados de transição ao processo, um para cada valor de status a seguir: Provisório, Aprovado e Obsoleto. Em seguida, você pode evitar que os usuários excluam soluções que estejam no estado de transição para o status Aprovado ou impedir que os usuários atualizem soluções que estejam no estado de transição para o status Obsoleto e assim por diante.

## Sobre campos principais na administração do processo

Você pode usar um campo da lista de opções em um tipo de registro para restringir um processo de forma que ele só se aplique a determinados registros desse tipo. O campo da lista de opções é conhecido como o *campo principal*, e um processo só se aplica a registros nos quais o valor no campo principal no registro corresponda a um dos valores especificados por você para o processo, ou seja, os valores principais. Por exemplo, o campo Tipo de chamada pode ser usado como o campo principal no tipo de registro Atividade. Você pode restringir um processo para o tipo de registro Atividade de forma que ele só se aplique a determinados tipos de registros de chamada.

## Cenário para bloquear registros de atividade

Este tópico mostra um exemplo de como representantes de vendas em uma empresa farmacêutica usam registros de atividade da chamada em Oracle CRM On Demand para registrar detalhes de suas visitas a clientes e de como os registros de atividade de chamada são bloqueados em determinados pontos. A empresa pode usar Oracle CRM On Demand de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

Um representante de vendas planeja um visita a uma clínica local para repor o estoque de amostrar na clínica e conversar com o diretor dela sobre um novo produto que a empresa farmacêutica deve lançar. O representante de vendas pretende dar à diretora da clínica um CD promocional contendo resultados de testes clínicos e um white paper. Ao configurar o registro de atividade de chamada em Oracle CRM On Demand, o representante de vendas define o status do registro como Não iniciado.

Quando o representante de vendas chega à clínica, há uma demora até um membro da equipe na clínica pegar a chave do estoque de amostras. O representante de vendas usa o tempo para atualizar o status do registro de atividade da chamada em Oracle CRM On Demand para Em andamento. O representante de vendas repõe com sucesso o estoque de amostras, compartilha a mensagem sobre o novo produto com a diretora da clínica e entrega a ela o material promocional.

Ao final do dia, o representante de vendas faz logon em Oracle CRM On Demand e começa a atualizar os registros relacionados às atividades do dia. O representante de vendas atualiza o registro de atividade de vendas para a chamada até a clínica, mas deseja revisar o registro mais uma vez antes de alterar o status do registro para o status final Enviado. No entanto, como o representante de vendas deve comparecer a uma reunião de vendas, ele define o status do registro como Concluído e sai para a reunião. A essa altura, o registro não pode ser excluído de Oracle CRM On Demand.

Ao retornar da reunião, o representante de vendas revisa o registro de atividade da chamada mais uma vez e define o status do registro como Enviado. A essa altura, o registro de atividade da chamada não pode ser atualizado, não podendo ser excluído de Oracle CRM On Demand, e todos os campos no registro são somente leitura. Além disso, outros registros não podem ser vinculados ao registro de atividade da chamada enviado. Um exemplo de um processo compatível com esse cenário é mostrado em [Exemplo de como usar processos para bloquear registros](#) (na página 299).

## Exemplo de como usar processos para bloquear registros

Este tópico mostra um exemplo de como criar um processo para oferecer suporte ao cenário descrito em [Cenário para bloquear registros de atividade](#) (na página 299). Você pode usar este recurso de forma diferente, dependendo de seu modelo de negócios.

Você cria um processo que limita as ações que os usuários podem realizar da seguinte forma:

- Quando o status do registro é Concluído, os usuários não podem excluí-lo.

- Quando o status do registro é Enviado, ocorre o seguinte:
  - Os usuários não conseguem atualizar ou excluir o registro, ou vincular outros registros ao registro de atividade da chamada.
  - Todos os campos no registro de atividade da chamada são somente leitura.
- O processo se aplica a chamadas de conta e profissionais, mas não gerais.

### ***Para configurar um processo a fim de bloquear registros de atividade da chamada***

- 1 No Oracle CRM On Demand, crie um processo da seguinte forma:

- a No campo Nome do processo, informe um nome exclusivo para o processo.
- b No campo Nome do objeto, selecione Atividade.

Quando você seleciona Atividade no campo Nome do objeto, o valor no campo Principal é definido automaticamente como Tipo de chamada. O campo Transição é definido automaticamente como Status. Para obter mais informações sobre como criar processos, consulte [Criando processos](#) (na página 303).

- 2 Adicione os estados de transição mostrados na tabela a seguir ao processo criado por você na Etapa 1 do procedimento.

Para obter mais informações sobre como adicionar estados de transição a processos, consulte [Como adicionar estados de transição a processos](#) (consulte "Adicionando estados de transição a processos" na página 304).

Estado	Caixa de seleção Desativar atualização	Caixa de seleção Desativar exclusão/remoção
Não iniciado	Desmarcado	Desmarcado
Em andamento	Desmarcado	Desmarcado
Concluído	Desmarcado	Marcado
Comprometido	Marcado	Marcado

- 3 Restrinja o processo de maneira que ele se aplique a chamadas de conta e profissionais, mas não chamadas gerais, adicionando os valores principais Chamadas da conta e Chamadas profissionais ao processo.

Para obter mais informações sobre como restringir processos, consulte [Restringindo processos](#) (na página 307).

- 4 No estado de transição Enviado, configure a definição do campo e marque a caixa de seleção Somente leitura para todos os detalhes.

Para obter mais informações sobre como configurar a definição de campo para estados de transição, consulte [Configurando a definição de campo para estados de transição](#) (consulte "Definindo a configuração do campo para estados de transição" na página 308).

- 5** Nos estados de transição Concluído e Enviado, ative os controles de acesso apropriados aos tipos de registro relacionados.

As configurações das caixas de seleção são mostradas na tabela a seguir. Para obter mais informações sobre como ativar controles para tipos de registro relacionados, consulte [Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados](#) (na página 309).

Estado da transição	Tipo de registro relacionado	Desativar criação/adição	Desativar atualização	Desativar exclusão/remoção
Concluído	Respostas à mensagem	Desmarcado	Desmarcado	Marcado
	Produtos detalhados	Desmarcado	Desmarcado	Marcado
	Item promocional entregue	Desmarcado	Desmarcado	Marcado
	Amostras entregues	Desmarcado	Desmarcado	Marcado
	Amostras de transações	Desmarcado	Desmarcado	Marcado
	Assinaturas	Desmarcado	Desmarcado	Marcado
	Soluções	Desmarcado	Desmarcado	Marcado
Enviado	Anexos	Marcado	Marcado	Marcado
	Livros	Marcado	Marcado	Marcado
	Contatos (M:M)	Marcado	Marcado	Marcado
	Objetos personalizados de 01 até 03	Marcado	Marcado	Marcado
	Respostas à mensagem	Marcado	Marcado	Marcado
	Produtos detalhados	Marcado	Marcado	Marcado
	Amostras entregues	Marcado	Marcado	Marcado
	Amostras de transações	Marcado	Marcado	Marcado
	Assinaturas	Marcado	Marcado	Marcado
	Soluções (M:M)	Marcado	Marcado	Marcado

## Funcionalidade Administração do processo

Os seguintes tipos de registro são compatíveis com a administração do processo:

- Conta
- Atividade
- Endereço
- Plano de negócios
- Lead
- Plano de envio de mensagens
- Objetivo
- Oportunidade
- Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra
- Transação de amostra
- Solicitação de serviço
- Solução

## Restrições

As seguintes restrições são aplicadas:

- Apenas um processo pode ser configurado para cada um dos tipos de registro compatíveis com a administração do processo.
- Para cada um dos tipos de registro compatíveis, o campo Status no tipo de registro é usado como o campo de transição para o processo. Você não pode selecionar um campo de transição alternativo.
- Apenas o tipo de registro Atividade oferece suporte ao uso de um campo principal para restringir o processo. O campo principal no tipo de registro Atividade é o campo Tipo de chamada. Você não pode selecionar um campo principal alternativo.
- As opções para a configuração do campo para estados de transição estão limitadas à especificação de que determinados campos são somente leitura quando um registro está no estado de transição.
- O campo Número da ordem e a caixa de seleção Padrão, exibidos no registro de processo quando você salva o processo, não são usados na versão atual de Oracle CRM On Demand.

## Tipos de registro relacionados

Para cada tipo de registro pai compatível com a administração do processo, você pode ativar controles de acesso para todos os tipos de registro relacionados compatíveis com o tipo de registro pai e que estão disponíveis para a empresa, com as exceções mostradas na tabela a seguir.

Tipo de registro pai	Tipos de registro relacionados não compatíveis

Tipo de registro pai	Tipos de registro relacionados não compatíveis
Conta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Avaliações</li> <li>■ Conta financeira: Agência</li> <li>■ Conta financeira: Instituições retidas</li> </ul>
Atividade	Avaliações
Plano de negócios	Avaliações
Lead	Avaliações
Objetivo	Avaliações
Oportunidade	Avaliações
Solicitação de serviço	Avaliações

## Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand

Para configurar um processo em Oracle CRM On Demand, realize as seguintes tarefas:

- 1 [Criando processos](#) (na página 303)
- 2 [Adicionando estados de transição a processos](#) (na página 304)

Você também pode realizar as seguintes tarefas:

- [Restringindo processos](#) (na página 307)
- [Definindo a configuração de campo para estados de transição](#) (consulte "[Definindo a configuração do campo para estados de transição](#)" na página 308)
- [Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados](#) (na página 309)

## Criando processos

Para criar um processo, conclua as etapas do procedimento a seguir. A tarefa é uma etapa de [Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand](#) (na página 303).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Administração do processo.

### *Para criar um processo*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Administração do processo.
- 3 Na página Lista do processo, clique em Novo.
- 4 Na página de Edição de processo, complete as informações do processo.
- 5 Salve as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** O campo Número da ordem e a caixa de seleção Padrão, exibidos na página Detalhe do processo quando você salva um processo, não são usados na versão atual de Oracle CRM On Demand.

A tabela a seguir descreve os campos do processo. Para obter mais informações sobre como os campos são usados na versão atual de Oracle CRM On Demand, consulte as restrições listadas em [Funcionalidade Administração do processo](#) (na página 302).

Campo	Descrição
Nome do processo	O tipo de registro do processo. Para obter uma lista dos tipos de registro para os quais você pode criar processos, consulte <a href="#">Funcionalidade Administração do processo</a> (na página 302).
Campo Principal	O nome do campo tipo de registro a ser usado como um filtro para restringir o processo a determinados registros do tipo de registro. Este campo é somente leitura. Para o tipo de registro Atividade, o valor padrão no campo Principal é Tipo de chamada. Para outros tipos de registro, o campo permanece em branco. Para obter mais informações sobre campos principais, consulte <a href="#">Sobre campos principais em Administração do processo</a> (consulte "Sobre campos principais na administração do processo" na página 299).
Campo Transição	O nome do campo no tipo de registro que determina a transição de registros de um estado de transição para outro. Este campo é somente leitura. Para todos os tipos de registro compatíveis, o valor padrão é Status. Para obter mais informações sobre campos de transição, consulte <a href="#">Sobre estados e campos de transição na administração do processo</a> (na página 298).
Descrição	(Opcional) Uma descrição do processo.

## Adicionando estados de transição a processos

Em um processo, você pode vincular cada valor no campo de transição a um estado de transição. Para obter mais informações sobre campos e estados de transição, consulte [Sobre estados e campos de transição na administração do processo](#) (na página 298).



Para adicionar um estado de transição a um processo, conclua as etapas do procedimento a seguir. A tarefa é uma etapa de [Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand](#) (na página 303).

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Administração do processo.

### ***Para adicionar um estado de transição a um processo***

- 1** Na página Lista do processo, clique no link Nome do processo para o qual você deseja adicionar o estado de transição.
- 2** Na página Detalhe do processo, role até a seção Estados da transição da página e clique em Adicionar na barra de título da seção.
- 3** Na página Edição do estado de transição, preencha as informações de estado da transição.
- 4** Salve as alterações.
- 5** Repita a Etapa 2 até a Etapa 4 do procedimento para cada estado de transição que você deseja adicionar ao processo.

A tabela a seguir descreve alguns dos campos de estado de transição. Os títulos na seção Informações-chave e na seção Validação da página em Oracle CRM On Demand mostram o nome do campo da transição.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave</b>	
Estado	O valor do campo de transição que identifica o estado de transição. O valor de cada campo de transição só pode ser usado com um estado de transição no processo. Quando um valor for usado com um estado de transição, o valor será removido da lista de opções dos valores no campo Estado.
Categoria	(Opcional) A categoria de vendas à qual o estado de transição está associado.
Descrição	(Opcional) Uma descrição do estado de transição.
<b>Validação</b>	

Campo	Descrição
Condição	<p>(Opcional) Uma condição que determina se um registro pode migrar para esse estado de transição.</p> <p>Você pode informar uma expressão diretamente na caixa de texto ou clicar no ícone <i>fx</i> para abrir a janela Expression Builder, onde pode definir uma expressão. Para obter mais informações sobre Expression Builder, consulte <a href="#">Expression Builder</a> (na página 655)</p> <p>Não use nenhum campo calculado na expressão. Os campos calculados não são compatíveis com expressões no campo Condição dos estados de transição.</p> <p>Se a condição especificada por você não for atendida quando um usuário tentar migrar um registro do tipo de registro especificado no processo para esse estado da transição, uma mensagem de erro será exibida e as alterações do usuário não serão salvas.</p>
Mensagem de erro	<p>(Opcional) O texto da mensagem de erro exibida se a condição definida para o estado da transição não for atendida quando um usuário tentar migrar um registro do tipo especificado no processo para esse estado de transição.</p>
<b>Controle de acesso ao registro</b>	
Desativar atualização	<p>(Opcional) Se a caixa de seleção estiver marcada, usuários, inclusive aplicativos externos, não poderão atualizar registros do tipo especificado no processo quando os registros estiverem nesse estado de transição.</p>

Campo	Descrição
Desativar exclusão/remoção	<p>(Opcional) Se a caixa de seleção estiver marcada, usuários, inclusive aplicativos externos, não poderão excluir registros do tipo especificado no processo enquanto os registros estiverem nesse estado de transição.</p> <p>Além disso, se um registro nesse estado de transição for um filho de um registro pai, os usuários não poderão removê-lo do relacionamento se isso resultar na exclusão do registro filho de Oracle CRM On Demand.</p> <p>No entanto, se a remoção do registro filho do relacionamento com o registro pai não resultar na exclusão do registro filho de Oracle CRM On Demand, o registro poderá ser removido do relacionamento enquanto o registro estiver no estado de transição, mas não poderá ser excluído.</p>

## Restringindo processos

Para restringir um processo de maneira que ele só se aplique a determinados registros desse tipo, você especifica quais valores no campo principal do tipo de registro são válidos para o processo. Para obter mais informações sobre campos principais, consulte [Sobre campos principais em Administração do processo](#) (consulte "[Sobre campos principais na administração do processo](#)" na página 299).

Para restringir um processo, conclua as etapas do procedimento a seguir.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Administração do processo.

### *Para restringir um processo*

- 1 Na página Lista do processo, clique no link Nome do processo que você deseja restringir.
- 2 Na página Detalhe do processo, role até a seção Valores principais da página e clique em Adicionar na barra de título da seção.
- 3 Na página Edição do valor principal, no campo Valor, selecione os valores para os quais o processo deve ser restringido.  
  
Você pode selecionar até cinco valores na página Edição do valor principal. Se quiser selecionar valores adicionais, você poderá repetir esse procedimento.
- 4 Salve as alterações.

- 5 Repita a Etapa 2 até a Etapa 4 do procedimento quantas vezes forem necessárias para adicionar mais valores principais.

## Definindo a configuração do campo para estados de transição

Você pode especificar como determinados campos se comportam quando um registro está no estado de transição definindo a configuração do campo para o estado de transição.

Para definir a configuração do campo para um estado de transição, conclua as etapas do procedimento a seguir.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Administração do processo.

### *Para definir a configuração do campo para um estado de transição*

- 1 Na página Detalhe do processo, clique no link do campo Estado para o estado de transição para o qual você deseja definir a configuração do campo.
- 2 Na página Detalhe do estado de transição, role até a seção Configuração de campos da página e clique em Adicionar na barra de título da seção.
- 3 Na página Edição de configuração do campo, especifique o comportamento de campos quando um registro do tipo especificado no processo está nesse estado de transição da seguinte forma:
  - a Selecione o campo na lista Campo.
  - b Marque a caixa de seleção para o comportamento que você deseja configurar para o campo.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre restrições que se aplicam à definição da configuração do campo para estados de transição, consulte [Funcionalidade Administração do processo](#) (na página 302).

**CUIDADO:** Se você quiser definir um campo da caixa de seleção como somente leitura, o campo já deverá ser exibido no layout de página onde deverá ser usado. Do contrário, quando o campo for adicionado a um layout de página, uma mensagem de erro será exibida quando os usuários tentarem salvar um registro desse tipo.

Você pode especificar configurações para até cinco campos na página Edição de configuração do campo. Se quiser especificar configurações para campos adicionais, você poderá repetir esse procedimento.

- 4 Salve as alterações.
- 5 Repita a Etapa 2 até a Etapa 4 do procedimento quantas vezes forem necessárias para definir todos os campos que você deseja configurar para o estado de transição.

## Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados

Você pode limitar as ações que os usuários podem realizar nos registros relacionados quando um registro pai está no estado de transição ativando controles de acesso para os tipos de registro relacionados.

**OBSERVAÇÃO:** Alguns tipos de registro não têm tipos de registro relacionados.

Para ativar controles de acesso para tipos de registro relacionados, conclua as etapas do procedimento a seguir.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento, a função deve incluir o privilégio Administração do processo.

### Para ativar controles de acesso para tipos de registro relacionados

- 1 Na página Detalhe do processo, clique no link do campo Estado para o estado de transição no qual você deseja ativar controles de acesso para tipos de registro relacionados.
- 2 Na página Detalhe do estado de transição, role até a seção Controle de acessos relacionados da página e clique em Adicionar na barra de título da seção.
- 3 Na página Edição do controle de acessos relacionados, para cada tipo de registro relacionado, marque as caixas de seleção dos controles de acesso que você deseja ativar.

Você pode ativar controles de acesso para até cinco tipos de registro relacionados na página Edição do controle de acessos relacionados. Se quiser ativar controles de acesso para tipos de registro relacionado adicionais, você poderá repetir o procedimento.

**OBSERVAÇÃO:** Na página Edição do controle de acessos relacionados, as caixas de seleção para os controles de acesso são marcadas conforme necessário, ou seja, um asterisco é exibido ao lado do nome de cada uma das caixas de seleção. As caixas de seleção são marcadas conforme necessário porque os campos de caixa de seleção sempre têm um valor no banco de dados. O valor é Verdadeiro, ou seja, a caixa de seleção está marcada, ou Falso, ou seja, ela está desmarcada. Se você marcar uma caixa de seleção, o valor Verdadeiro será salvo no banco de dados. Se você não marcar uma caixa de seleção, o valor Falso será salvo no banco de dados.

- 4 Salve as alterações.
- 5 Repita a Etapa 2 até a Etapa 4 do procedimento quantas vezes forem necessárias para ativar os controles de acesso dos tipos de registro relacionados para o estado de transição.

A tabela a seguir descreve os controles de acesso para os tipos de registro relacionados. Alguns tipos de registro relacionados não são compatíveis. Para obter uma lista dos tipos de registro relacionados não disponíveis, consulte [Funcionalidade Administração do processo](#) (na página 302).

**OBSERVAÇÃO:** Os usuários podem ser aplicativos externos, bem como usuários de Oracle CRM On Demand.

Campo	Descrição
Desativar criação/adição	Se a caixa de seleção for marcada, os usuários não poderão criar novos registros desse tipo relacionado a partir do registro pai ou adicionar registros existentes desse tipo ao registro pai enquanto o

Campo	Descrição
	registro pai estiver nesse estado de transição.
Desativar atualização	<p>O comportamento dessa caixa de seleção depende do relacionamento entre o tipo de registro pai e o tipo de registro relacionado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se o tipo de registro pai tiver um relacionamento um para muitos com o tipo de registro relacionado e se a caixa de seleção estiver marcada, os usuários não poderão atualizar registros desse tipo relacionado que sejam filhos do registro pai enquanto o registro pai estiver nesse estado de transição.</li> </ul> <p>Os registros filhos não podem ser atualizados em qualquer lugar em Oracle CRM On Demand enquanto o registro pai está nesse estado de transição. Por exemplo, se houver registros relacionados do tipo de registro Objeto personalizado 05 no registro pai, os registros Objeto personalizado 05 não poderão ser atualizados enquanto o registro pai estiver nesse estado de transição, mesmo se forem acessados na página inicial do Objeto personalizado 05.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Para tipos de registro relacionados que tenham um relacionamento muitos para muitos com o tipo de registro pai, a caixa de seleção Desativar atualização não é aplicável, ou seja, não pode ser usada para evitar que usuários atualizem registros relacionados desse tipo enquanto o registro pai está nesse estado de transição.</li> </ul>
Desativar exclusão/remoção	<p>O comportamento dessa caixa de seleção depende do relacionamento entre o tipo de registro pai e o tipo de registro relacionado da seguinte forma:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se o tipo de registro pai tiver um relacionamento um para muitos com o tipo de registro relacionado e se a caixa de seleção estiver marcada, os usuários não poderão excluir registros desse tipo relacionado que sejam filhos do registro pai enquanto o registro pai estiver nesse estado de transição.</li> </ul> <p>Os registros filhos não podem ser excluídos em qualquer lugar em Oracle CRM On Demand enquanto o registro pai está nesse estado de transição.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se o tipo de registro relacionado tiver um relacionamento muitos para muitos com o tipo de registro pai e se a caixa de seleção estiver marcada, os usuários não poderão remover registros filhos desse tipo do relacionamento com o registro pai enquanto o registro pai estiver nesse estado de transição. No entanto, os usuários podem excluir os registros filhos de outros lugares em Oracle CRM On Demand, como uma lista acessada pela página inicial de record-type.</li> </ul>

## Configuração do workflow

Para configurar as regras de workflow para atender aos requisitos de negócios da empresa, faça o seguinte:

- 1 Trabalhe com todos os interessados para planejar os processos de negócios.
- 2 Documente todas as regras de workflow e as ações de workflow correspondentes que você deve configurar. Para obter mais informações sobre os componentes das regras de workflow, consulte [Sobre regras de workflow](#) (na página 311).
- 3 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand como administrador da empresa e crie as regras de workflow. Para obter mais informações, consulte [Criando regras de workflow](#) (na página 323).
- 4 Nas novas regras de workflow, defina todas as ações de workflow necessárias. Para obter informações sobre a criação de vários tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:
  - [Sobre ações de workflow](#) (na página 320)
  - [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 330)
  - [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 331)
  - [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 335)
  - [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 340)
  - [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 344)
  - [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 346)
  - [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 351)
  - [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 353)

## Sobre regras de workflow

Uma *regra de workflow* é uma instrução para que o Oracle CRM On Demand execute uma ou mais ações automaticamente sempre que ocorrer um evento especificado.

## Sobre a configuração da funcionalidade de regras de workflow

Se você é um novo cliente, então a funcionalidade de regras de workflow será habilitada automaticamente. No entanto, se você for um cliente existente, então o Oracle CRM On Demand Customer Care e o administrador de sua empresa devem configurar a funcionalidade de regras de workflow no Oracle CRM On Demand:

- **Configuração do Oracle CRM On Demand Customer Care.** Quando o Oracle CRM On Demand Customer Care configura a funcionalidade de regra de workflow, o link Configuração do workflow fica visível na seção Gerenciamento de processo de negócios da página inicial Administração. Além disso, a função do usuário Administrador possui o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de

workflow ativado. Para obter mais informações sobre as funções de usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

- **Opção Ativar workflow.** Regras de workflow não podem ser executadas até que o administrador da empresa marque a caixa de seleção Ativar workflow na página Perfil da empresa. Para obter informações sobre a configuração do perfil de sua empresa, consulte [Configurando o perfil da empresa e os padrões globais](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 19).
- **Eventos de integração.** Um *evento de integração* é um mecanismo para acionar processos externos baseados em alterações para os registros no Oracle CRM On Demand, incluindo as operações de criar, atualizar, excluir, associar, desassociar, restaurar e mesclar. É possível especificar quais campos de um registro você deseja controlar. Se a empresa quiser usar as regras de workflow para criar eventos de integração, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care para solicitar suporte para Administração do evento de integração e para especificar o tamanho total das filas de eventos de integração necessárias. Quando o valor for alterado em um campo controlado, a alteração será registrada no evento de integração. Também é possível especificar as filas de evento de integração às quais os eventos são adicionados. Para obter mais informações sobre como gerenciar eventos de integração, consulte [Sobre eventos de integração](#) (na página 628).
- **Livros.** Se a empresa deseja usar regras de workflow para atualizar as associações entre registros e livros, entre em contato com o Oracle CRM On Demand Customer Care para solicitar suporte para Gerenciamento de livros. Para obter mais informações sobre o gerenciamento de livros, consulte [Gerenciamento de livros](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 241).

### Eventos de acionamento e ações em regras de workflow

Uma regra de workflow é avaliada quando ocorre o evento especificado nela (o evento de acionamento). Se as condições da regra forem atendidas (ou se não houver condições nela), então as ações especificadas na regra serão executadas. Por exemplo, é possível criar uma regra de workflow para especificar que quando uma oportunidade é criada (o evento de acionamento da regra de workflow), um e-mail seja enviado para o gerente do proprietário da oportunidade (a ação da regra de workflow). Você também pode especificar que o e-mail seja enviado somente se a receita da oportunidade ultrapassar um determinado valor (a condição da regra de workflow), além de também especificar o conteúdo do e-mail.

Também pode-se configurar regras de workflow para que as ações sejam executadas quando um período de tempo especificado tenha decorrido ou quando uma data e hora especificada seja alcançada. Para obter mais informações sobre ações de workflow baseadas em horário, consulte [Sobre regras de workflow baseadas em horário](#) (consulte "[Sobre regras de workflow com base na data/hora](#)" na página 321).

As regras de workflow podem ser acionadas por uma destas opções:

- Um registro é criado, atualizado, restaurado, mesclado ou excluído.
- Um registro é associado a outro ou desassociado de outro registro.

Só há suporte para acionamentos da regra de workflow de associação e dissociação e entre determinados tipos de registro. Para obter mais informações, consulte a seção Eventos de acionamento de associação e de dissociação deste tópico.

As regras de workflow são configuradas para um registro como um todo e não para campos individuais. Há vários tipos de eventos de acionamento para regras de workflow, mas cada regra tem apenas um evento de acionamento. Dependendo do evento de acionamento selecionado para a regra, você pode especificar que o Oracle CRM On Demand deve executar automaticamente uma ou mais ações quando as condições da regra de workflow forem atendidas.



**OBSERVAÇÃO:** depois que uma regra é criada, não é possível alterar o tipo de registro ou evento de acionamento da regra. No entanto, é possível atualizar a condição de workflow.

O evento de acionamento de cada regra é mostrado nas páginas Lista de regras de workflow e Detalhe de regra de workflow. A tabela a seguir mostra as ações que estão disponíveis para cada evento de acionamento.

Evento de acionamento	Ações disponíveis
Quando o novo reg. salvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enviar e-mail</li> <li>Criar tarefa</li> <li>Atribuir um livro</li> <li>Criar um evento de integração</li> <li>Aguardar</li> <li>Atualizar valores</li> </ul>
Quando reg. modificado salvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enviar e-mail</li> <li>Criar tarefa</li> <li>Atribuir um livro</li> <li>Criar um evento de integração</li> <li>Aguardar</li> <li>Atualizar valores</li> </ul>
Antes do registro ser excluído	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enviar e-mail</li> <li>Criar tarefa</li> <li>Criar um evento de integração</li> </ul>
Antes do registro mod. salvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Atualizar valores</li> </ul>
Após associação ao pai	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enviar e-mail</li> <li>Criar um evento de integração</li> <li>Aguardar</li> </ul>
Após dissociação do pai	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enviar e-mail</li> <li>Criar um evento de integração</li> <li>Aguardar</li> </ul>
Quando o reg. for restaurado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enviar e-mail</li> <li>Criar um evento de integração</li> <li>Criar tarefa</li> </ul>

Evento de acionamento	Ações disponíveis
Quando os registros são mesclados	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Enviar e-mail</li> <li>■ Criar um evento de integração</li> <li>■ Criar tarefa</li> </ul>

Três ações de workflow adicionais estão disponíveis apenas no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Livro - Parceiro - Sincronizar
- Parceiro - Livro - Sincronizar
- Sincronizar conta do parceiro proprietário

Para obter mais informações sobre essas ações e como usá-las, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponível na [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) em Oracle Technology Network.

## Restrições aplicáveis a regras de workflow e a ações de regra

As seguintes restrições se aplicam a regras de workflow e a ações de regra:

- **Condições da regra de workflow.** Se você definir condições em uma regra de workflow, então as ações da regra só serão executadas se as condições da regra forem atendidas quando a regra for acionada. Se as condições não forem atendidas, então as ações não serão executadas. Se você não definir nenhuma condição em uma regra de workflow, então as ações da regra de workflow serão executadas sempre que a regra for acionada.
- **Várias ações em regras de workflow.** É possível criar várias ações para uma regra de workflow, até no máximo 25 ações para cada regra. Se você tentar criar mais de 25 ações em uma regra, então receberá uma mensagem de erro. Quando houver várias ações em uma regra de workflow, as ações serão executadas na ordem especificada na regra, começando com a ação número 1. Cada ação será concluída antes que a próxima seja iniciada. É possível alterar a ordem das ações em uma regra. Para obter mais informações sobre ações do workflow, consulte [Sobre ações do workflow](#) (consulte "[Sobre ações de workflow](#)" na página 320).

**OBSERVAÇÃO:** se uma ação do workflow for encerrada inesperadamente sem ser concluída, então nenhuma das ações restantes na regra será executada.

- **Tipos de registro.** É possível criar regras de workflow para vários tipos de registro. No entanto, cada regra de workflow se aplica somente a um tipo de registro. Isso significa que se você criar uma regra de workflow para um tipo de registro específico e quiser que a mesma ação ocorra para outro tipo de registro, deverá criar uma segunda regra de workflow (com os mesmos evento de acionamento, condições de regra e ação) para o segundo tipo de registro.
- **Contexto de registro único.** Uma regra de workflow que seja acionada quando um registro é criado, atualizado ou excluído estará restrita ao trabalho no contexto de um único registro, ou seja, essa regra de workflow poderá acessar e atualizar campos apenas em um registro.

**OBSERVAÇÃO:** quando uma regra de workflow é acionada por uma ação de associação ou dissociação de registro, o evento de integração criado pelo workflow pode conter campos dos registros filho e pai.

## Ordem das regras de workflow

Quando você cria uma regra de workflow, o Oracle CRM On Demand a atribui automaticamente ao próximo número de ordem sem uso para as regras com base no mesmo tipo de registro e evento de acionamento. Se o evento de acionamento para a regra de workflow for Após associação com o pai ou Após dissociação do pai, então o Oracle CRM On Demand atribuirá automaticamente a regra ao próximo número de ordem não utilizado para regras baseadas no mesmo tipo de registro, mesmo evento de acionamento e mesmo tipo de registro pai. O número da ordem determina a ordem em que o Oracle CRM On Demand chama uma sequência de regras de workflow baseadas no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento e, se aplicável, no mesmo tipo de registro pai. Você pode alterar a ordem das regras. Para obter mais informações sobre como alterar a ordem das regras de workflow, consulte [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 350).

## Saindo de uma sequência de regras de workflow

Você pode especificar que o Oracle CRM On Demand pare de processar uma sequência de regras de workflow se a condição em uma regra de workflow for atendida. Quando uma regra de workflow é acionada, a condição na regra é avaliada. Se a condição na regra for atendida e a caixa de seleção Sair na regra de workflow for selecionada, então as ações ativas na regra de workflow atual serão executadas, mas as regras de workflow subsequentes que se baseiam no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento, e onde aplicável, no mesmo tipo de registro pai, não serão processadas.

## Eventos de acionamento de associação e dissociação

Eventos de acionamento de associação e dissociação em regras de workflow são suportados apenas para associações entre determinados tipos de registro. As ações a seguir estão disponíveis para eventos de acionamento de associação e dissociação:

- **Enviar e-mail.** Esta ação está disponível para todos os eventos de acionamento de associação e dissociação.
- **Espera.** Esta ação está disponível para todos os eventos de acionamento de associação e dissociação.
- **Criar evento de integração.** Esta ação só está disponível para algumas associações.

A tabela a seguir lista as associações que oferecem suporte para eventos de acionamento de associação e dissociação e indica quais associações oferecem suporte para a ação Criar evento de integração.

Tipo de registro pai	Tipo de registro	Criar ação de evento de integração suportada
Conta	Contato	Sim
Conta	Objeto personalizado 01	Não
Conta	Objeto personalizado 02	Não
Conta	Objeto personalizado 03	Não
Atividade	Contato	Não
Contato	Conta	Sim

Tipo de registro pai	Tipo de registro	Criar ação de evento de integração suportada
Contato	Objeto personalizado 01	Não
Contato	Objeto personalizado 02	Não
Contato	Objeto personalizado 03	Não
Contato	Oportunidade	Sim
Oportunidade	Contato	Sim
Oportunidade	Objeto personalizado 02	Não

A tabela a seguir lista as ações que acionam uma regra de workflow de associação e dissociação. Também exibe os eventos de integração gerados pela regra de workflow em cada caso (se a ação do evento de integração estiver configurado na regra de workflow).

**OBSERVAÇÃO:** Dependendo dos dados contidos nos registros, eventos de integração adicionais podem ser gerados. Por exemplo, se um novo contato criado em uma conta for o contato principal da conta, um evento de integração adicional (atualização da conta) será gerado.

Ação	Registro pai	Registro filho	Canal	Evento de integração
Criar um novo contato em conta.	Conta	Contato	Interface do usuário	Conta: Atualizar Contato: Inserir Contato: Associar
			Serviços Web	Contato: Inserir Contato: Associar Atualização da conta
Vincular um contato existente a uma conta.	Conta	Contato	Interface do usuário	Contato da conta: Inserir Contato: Atualizar
			Serviços Web	Contato: Associar Atualização da conta
Remover um contato de uma conta.	Conta	Contato	Interface do usuário	Contato da conta: Excluir Contato: Atualizar (apenas contato principal)
			Serviços Web	Contato: Dissociar

Ação	Registro pai	Registro filho	Canal	Evento de integração
				Conta: Atualizar
Vincular uma conta existente a um contato.	Contato	Conta	Interface do usuário	Contato da conta: Inserir Conta: Atualizar
			Serviços Web	Contato da conta: Inserir Contato: Atualizar
Remover uma conta de um contato.	Contato	Conta	Interface do usuário	Contato da conta: Excluir Contato: Atualizar (apenas contato principal)
			Serviços Web	Contato da conta: Excluir Contato: Atualizar (apenas contato principal)
Criar uma nova oportunidade em um contato.	Contato	Oportunidade	Interface do usuário	Oportunidade: Inserir Oportunidade: Associar
			Serviços Web	Oportunidade: Inserir Oportunidade: Associar Contato: Atualizar
Remover uma oportunidade de um contato.	Contato	Oportunidade	Interface do usuário	Oportunidade: Dissociar
			Serviços Web	Oportunidade: Dissociar
Criar um novo contato em uma oportunidade.  <b>OBSERVAÇÃO</b> : essa ação não está disponível pela interface do usuário.	Oportunidade	Contato	Serviços Web	Contato: Inserir Contato: Associar

Ação	Registro pai	Registro filho	Canal	Evento de integração
Vincular um contato existente a uma oportunidade.	Oportunidade	Contato	Interface do usuário	Oportunidade: Atualizar Função de contato oportunidade: Inserir
			Serviços Web	Contato: Associar Oportunidade: Atualizar
Remover um contato de uma oportunidade.	Oportunidade	Contato	Interface do usuário	Função de contato oportunidade: Excluir Oportunidade: Atualizar
			Serviços Web	Contato: Dissociar Oportunidade: Atualizar

## Falhas da ação da regra de workflow

Caso uma ação da regra de workflow não for concluída, então o seguinte acontece:

- Se uma ação Atualizar valores falhar, então a operação que tiver acionado a regra será bloqueada e nenhuma das outras ações na regra de workflow será executada. Uma mensagem de erro é exibida informando ao usuário que a operação falhou.
- Se qualquer outro tipo de ação da regra de workflow falhar, então o usuário receberá uma mensagem de erro, mas a operação que tiver acionado a regra não será bloqueada e as outras ações na regra serão executadas. Algumas mensagens de erro, como a mensagem que é retornada quando a ação Criar tarefa falha porque o usuário não tem permissão para criar uma tarefa, não são exibida para o usuário. Tais erros são gravados no arquivo de log.

## Visibilidade do registro e ações de workflow

Quando um usuário realiza uma ação que aciona uma regra de fluxo de trabalho, algumas das ações na regra de workflow poderão falhar, se a ação do usuário tiver resultado na perda de visibilidade do registro pelo usuário.

Por exemplo, você poderá ter uma regra de fluxo de trabalho acionada quando um registro de conta modificado for salvo. Se um usuário proprietário de um registro de conta reatribuir a conta a outro usuário, então a regra de workflow será acionada quando o registro de conta for salvo. Se o proprietário original do registro não tiver mais visibilidade do registro de conta por outros meios, como a associação de equipe ou livro, qualquer ação de fluxo de trabalho que exigir acesso ao registro de conta falhará.

## Modos de propriedade de registro e ações de workflow

Você pode configurar os tipos de registro que ofereçam suporte para livros personalizados em diferentes modos de propriedade: modo de usuário, modo misto ou modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registros, consulte [Sobre os modos de propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre](#)

[modos de propriedade de registro](#)" na página 250). O modo de propriedade de registro interage com as regras e ações do workflow.

Se uma ação de workflow Atribuir um livro tentar remover o livro personalizado principal de um registro, então o seguinte ocorrerá:

- Se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro, então a ação do workflow falhará.
- Se o tipo de registro for configurado no modo misto, então o Oracle CRM On Demand removerá o valor do campo Livro no registro quando o livro personalizado principal for removido do registro.
- Se o tipo de registro for configurado no modo de usuário, então nenhum dos livros no registro será um livro personalizado principal e o modo de propriedade de registro não afetará a ação do workflow.

Se uma ação de workflow tiver uma dependência do valor do campo Proprietário de um registro, como quando uma ação Enviar e-mail é configurada para enviar e-mail usando a opção Usuário relativo no registro, então o seguinte ocorre:

- Se o tipo de registro for configurado no modo de livro, então a ação do workflow falhará.
- Se o tipo de registro for configurado no modo de usuário ou modo misto, e o campo que identifica o usuário relativo no registro estiver em branco, então a ação de workflow falhará.

Por exemplo, se você configurar uma ação Enviar e-mail para enviar e-mail para um proprietário de conta e o tipo de registro de Conta for configurado no modo misto, então a ação de workflow falhará se o campo Proprietário no registro de conta estiver em branco. No entanto, se o campo Proprietário for preenchido, então a ação de workflow será bem-sucedida.

## Latência

As regras de workflow são avaliadas em sequência e em sincronia. Portanto, enquanto todas as regras não sejam avaliadas, a operação de atualização inteira não será concluída. As regras de workflow adicionam uma certa quantidade de latência às operações (ou seja, o tempo entre o início de uma operação e sua conclusão). Por exemplo, cada tarefa criada por uma regra de workflow pode adicionar até 20% de latência a uma operação de atualização de registro. Cada e-mail criado por uma regra de workflow adiciona cerca de 5% de latência.

As expressões demoram menos tempo para serem avaliadas. Para minimizar a latência, adicione expressões mutuamente exclusivas às condições do workflow. Crie suas regras de workflow incrementalmente, tendo o desempenho em mente.

Clique em um tópico para ver os procedimentos passo a passo para fazer o seguinte:

- [Criando regras de workflow](#) (na página 323)
- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 330)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 335)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 340)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 346)

- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 349)
- [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 350)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 351)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 353)

## Sobre ações de workflow

É possível criar várias ações para uma regra de workflow, até no máximo 25 ações para cada regra.

Pode-se criar estes tipos de ações de workflow:

- **Atribuir um livro.** A ação Atribuir um livro atribui um livro a um registro quando as condições na regra de workflow são atendidas.
- **Criar evento de integração.** A ação Criar evento de integração envia um evento de integração para uma ou mais filas quando as condições da regra de fluxo de trabalho são atendidas e uma alteração é detectada em pelo menos um dos campos controlados pela ação Criar evento de integração.
- **Criar tarefa.** A ação Criar tarefa cria uma tarefa quando as condições da regra de workflow são atendidas.
- **Enviar e-mail.** A ação Enviar e-mail envia e-mail quando as condições da regra de workflow são atendidas.
- **Atualizar valores.** A ação Atualizar valores atualiza campos quando um registro é alterado, sem perder as informações sobre a alteração original (ou seja, informações sobre quando o registro foi alterado, por quem e quais dados foram alterados). A ação é executada ao final do período de espera definido em uma ou mais ações de Espera que precedem a ação Atualizar valores na regra de workflow.
- **Aguardar.** A ação de Espera faz com que o Oracle CRM On Demand atrase a execução de outras ações (seguintes) em uma regra de workflow, até que um período tenha decorrido ou determinada data e hora seja alcançada.

Três ações de workflow adicionais estão disponíveis apenas no Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management:

- Livro - Parceiro - Sincronizar
- Parceiro - Livro - Sincronizar
- Sincronizar conta do parceiro proprietário

Para obter mais informações sobre essas ações e como usá-las, consulte *Oracle CRM On Demand for Partner Relationship Management Configuration Guide*, disponível na [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](#) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) em Oracle Technology Network.

**OBSERVAÇÃO:** se você especificar mais de uma ação para uma regra de workflow, as ações serão executadas na ordem especificada na regra, começando com a ação número 1. Cada ação será concluída antes que a próxima seja iniciada. Depois que você criar as ações para a regra de workflow, poderá alterar a ordem das mesmas. Para obter mais informações, consulte [Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#) (na página 349).



Ao criar ações para regras de workflow, você usa Expression Builder para selecionar campos de registros e para definir expressões para calcular variáveis. Você pode mesclar os campos de registro e as variáveis no assunto e texto do corpo da mensagem de um e-mail, no assunto e o texto descritivo de uma tarefa ou no novo valor de um campo que você deseja atualizar. Você também pode usar o Expression Builder para calcular a duração ou a data e horário final de um período de espera nas ações de Espera nas regras de workflow. Os nomes do campo e as variáveis nas expressões que você define são substituídos pelos valores quando as regras de workflow são implementadas. Para obter mais informações sobre Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 655)

Para obter os procedimentos passo a passo para criar ações de workflow, consulte os seguintes tópicos:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 330)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 335)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 340)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 346)

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 311)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 321)
- [Criando regras de workflow](#) (na página 323)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 349)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 351)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 353)

## **Sobre regras de workflow com base na data/hora**

É possível configurar regras de workflow para que ações sejam executadas quando um limite de hora expira. Por exemplo, você pode configurar uma regra para que uma de suas ações seja executada quando o prazo de um registro expirar ou se um registro ficar sem funcionamento em algum momento.

Para configurar uma regra de workflow com base na hora, adicione uma ou mais ações Aguardar à regra. Sempre que quiser que uma ação com base na hora seja executada, você cria uma ação Aguardar que especifique o período do atraso ou a data e a hora de término do atraso. Você pode especificar períodos ou datas diretamente ou criar uma expressão para calcular o período ou a data. Em seguida ordene as ações na regra de forma que a ação Aguardar venha logo antes da ação que você deseja atrasar. Se for necessária mais de uma regra para atender a um processo de negócios, ordene as regras para atender ao seu objetivo.

## Sobre a reavaliação das condições de workflow após ações de espera

Usando as ações Aguardar, você pode especificar se a condição da regra de workflow deve ser reavaliada quando o período de espera termina. Se a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera estiver marcada na ação Aguardar, o registro é lido novamente e reavaliado quanto à condição na regra de workflow, assim que o período de espera termina.

Se a condição da regra não for atendida (porque o registro foi alterado durante o período de espera), as demais ações da regra não serão executadas. Por padrão, a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera fica marcada nas ações Aguardar.

Se você desmarcar a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera em uma ação Aguardar, quando o período de espera termina, o registro é lido novamente e a próxima ação da regra é realizada sem verificar se o registro ainda atende à condição da regra. Se houver mais de uma ação Aguardar em uma regra, a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera deve ficar marcada em cada ação Aguardar, no momento em que você deseja que a condição da regra seja reavaliada quando o período de espera terminar.

## Exemplo de uso das regras de workflow com base na data/hora

Este é um exemplo de como as regras de workflow com base na hora podem ser usadas. Convém usar regras de workflow com base na hora de maneira diferente, dependendo do modelo de negócios.

Três opções de prioridade são usadas para solicitações de serviço: Padrão, Urgente e Crítico. A prioridade de uma solicitação de serviço é definida como Padrão, por padrão, quando a solicitação de serviço é criada. Um processo de negócios para a escalção de serviço exige as seguintes ações:

- 1 Depois que uma nova solicitação de serviço é criada e se seu status não for atualizado em 24 horas, a prioridade da solicitação de serviço é alterada para Urgente, e um e-mail é enviado ao proprietário da solicitação de serviço para notificá-lo de que a solicitação deve ser atualizada.
- 2 Se mais 24 horas se passarem sem alteração no status da solicitação de serviço, acontecerá o seguinte:
  - O campo Prioridade na solicitação de serviço é alterado para Crítico
  - A solicitação de serviço é reatribuída ao gerente do proprietário original
  - Um e-mail é enviado ao proprietário original da solicitação de serviço e ao novo proprietário para informá-lo de que a solicitação de serviço foi reatribuída ao gerente do proprietário e a Prioridade foi alterada para Crítico

Para atender a esse requisito, o administrador da empresa configura uma regra de workflow para o tipo de registro da solicitação de serviço desta forma:

- 1 O gatilho da regra é definido no seguinte valor: Quando o novo reg. salvo.
- 2 A condição da regra especifica se o status da solicitação de serviço não está definido como Pendente, como a seguir:  

```
[<Status>] <>LookupValue("SR_STATUS", "Pendente")
```
- 3 A sequência de ações a seguir faz parte da regra de workflow:
  - a Uma ação Aguardar com duração de 24 horas, com a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera, marcada

- b** Uma ação Atualizar valores para alterar o campo Prioridade na solicitação de serviço para Urgente
- c** Uma ação Enviar e-mail para enviar e-mail ao proprietário da solicitação de serviço a fim de notificar o proprietário de que a prioridade da solicitação de serviço foi alterada para Urgente e que ela deve ser atualizada
- d** Uma ação Aguardar com duração de 24 horas, com a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera, marcada
- e** Uma ação Atualizar valores para alterar o campo Prioridade na solicitação de serviço para Crítico
- f** Uma ação Atualizar valores para atribuir o gerente do proprietário original como o novo proprietário
- g** Uma ação Enviar e-mail para enviar e-mail ao proprietário da solicitação de serviço e ao gerente do proprietário para notificá-los de que a solicitação de serviço foi reatribuída e que a prioridade da solicitação de serviço foi alterada para Crítico

Para obter informações sobre como criar ações Aguardar e Atualizar valores em regras de workflow, consulte [Criando ações de workflow: Aguardar](#) (consulte "[Criando ações de workflow: espera](#)" na página 346) e [Criação ações de workflow: Atualizar valores](#) (consulte "[Criando ações de workflow: atualizar valores](#)" na página 344).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 311)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 320)
- [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 323)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 349)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 351)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 353)

## Criando regras de workflow

**Antes de começar.** A funcionalidade de workflow no Oracle CRM On Demand deve ser configurada para a sua empresa, como descrito em [Sobre as regras de workflow](#) (consulte "[Sobre regras de workflow](#)" na página 311). Para executar os procedimentos descritos neste tópico, você deve possuir o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow em sua função do usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

**OBSERVAÇÃO:** depois que uma regra é criada, não é possível alterar o tipo de registro ou evento de acionamento da regra. No entanto, é possível atualizar a condição de workflow.

### Para criar uma regra de workflow

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para criar uma nova regra de workflow copiando uma regra existente, clique em Copiar na regra de workflow que você deseja copiar.
  - Para criar uma nova regra de workflow que não se baseia em uma regra existente, clique em Nova na barra de título.
- 4 Na página Detalhe de regra de workflow, na seção Detalhes-chave de regra de workflow, preencha as informações da regra.

A tabela a seguir descreve os campos da regra.

Campo	Descrição
Nome do workflow	Insira um nome exclusivo de até 50 caracteres.
Ativo	Use a caixa de seleção Ativo para ativar e desativar a regra. Todas as regras de workflow podem estar ativas ao mesmo tempo.
Ordem	Este campo é somente leitura quando você cria uma regra de workflow. Determina a ordem em que o Oracle CRM On Demand chama as regras que se baseiam no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento e, onde aplicável, no mesmo tipo de registro pai. O Oracle CRM On Demand atribui automaticamente a regra ao próximo número de ordem não utilizado para as regras baseadas no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento. Se o evento de acionamento para a regra de workflow for Após associação com pai ou Após dissociação do pai, então o Oracle CRM On Demand atribuirá automaticamente a regra ao próximo número de ordem não utilizado para as regras baseadas no mesmo tipo de registro, no mesmo evento de acionamento e no mesmo tipo de registro pai. Posteriormente, você pode alterar a ordem das regras de workflow. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Alterando a ordem das regras de workflow</a> (na página 350).
Sair	Se você marcar a caixa de seleção Sair nesta regra de workflow, e se a condição da regra for atendida, então as ações ativas nesta regra de workflow serão executadas. No entanto, nenhuma das regras de workflow subsequentes que se baseiam no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento e, onde aplicável, no mesmo tipo de registro pai, são acionadas.  Se a condição desta regra de workflow não for atendida, então o Oracle CRM On Demand prosseguirá para a próxima regra na sequência, independente da configuração da caixa de seleção

Campo	Descrição
	Sair desta regra de workflow.
Tipo de registro	<p>Selecione o tipo de registro para a regra de workflow.</p> <p>Para criar, atualizar e excluir eventos de acionamento, cada regra de workflow se relaciona a apenas um tipo de registro. A regra é avaliada para aquele tipo de registro e as ações são executadas naquele tipo de registro. Após a criação de uma regra, não é possível alterar o tipo de registro nela.</p> <p>Para regras de workflow em que o evento de acionamento seja Após associação ao pai ou Após dissociação do pai, selecione o tipo de registro do registro filho. Por exemplo, se você quiser que a regra de workflow seja acionada quando um registro de contato for associado a um registro de conta, selecione Contato nesse campo e Conta no campo Tipo de registro principal.</p>
Evento de acionamento	<p>Selecione o evento que aciona a regra.</p> <p>Quando o evento ocorre em um registro do tipo especificado, a regra é avaliada. Depois que uma regra é criada, não é possível alterar o evento de acionamento da regra.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> os eventos de acionamento Após associação ao pai ou Após dissociação do pai são suportados somente para os tipos de registro Conta, contato e oportunidade. Para obter mais informações, consulte a seção Associação e dissociação dos eventos de acionamento do tópico <a href="#">Sobre regras de workflow</a> (na página 311).</p>
Tipo de registro pai	<p>Este campo será exibido se você selecionar o evento de acionamento Após associação ao pai ou Após dissociação do pai.</p> <p>Selecione o tipo de registro pai. Por exemplo, se você estiver configurando uma regra de workflow que será acionada quando um registro de contato for associado a um registro de conta-pai, selecione Conta neste campo e selecione Contato no campo Tipo de registro.</p>

- 5** Se quiser definir uma condição na regra de workflow, clique no ícone *fx* na seção Condição da regra de workflow da página e use Expression Builder para definir a condição da regra de workflow. Para obter mais informações sobre Expression Builder, consulte [Expression Builder](#) (na página 655)

**OBSERVAÇÃO:** se você não definir condições para a regra de workflow, as ações da regra serão executadas cada vez que a regra for acionada.

Ao criar condições para regras de workflow, observe os seguintes pontos:

- Uma condição de regra de workflow pode conter o máximo de 1024 caracteres.
- É possível configurar regras de fluxo de trabalho específicas a uma função ou canal particular. Para obter mais informações sobre como restringir regras de fluxo de trabalho a funções ou canais específicos, consulte [Restringindo regras de fluxo de trabalho a canais e funções específicos](#) (consulte "[Restringindo regras de fluxo de trabalho a regras ou canais específicos](#)" na página 329).

- É possível determinar se um campo em um registro foi atualizado usando-se uma condição semelhante à seguinte na regra de fluxo de trabalho. Neste exemplo, a string foi usada para determinar se o campo alterado é *Inválido*, mas você pode usar qualquer string que quiser, desde que ela não exista como um valor no campo examinado:

```
IsNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE("<FieldName>"), "Invalid")
```

**CUIDADO:** a função PRE não retorna o valor anterior de um campo caso a função seja usada em algum workflow ou ação invocada após uma Ação de espera. Para obter mais informações sobre a função PRE(), consulte PRE (na página 705).

- 6 Se a seção Ações para o caso de a condição ser falsa estiver disponível na página Detalhe de regra de workflow, então você pode especificar que a operação de gravação deve ser cancelada se a condição da regra não for atendida.

Para obter mais informações sobre como especificar que a operação de gravação deve ser cancelada se a condição na regra não for atendida, consulte [Cancelando operações de gravação do workflow](#) (consulte "[Cancelando operações de gravação de workflow](#)" na página 327).

- 7 Salve a regra de workflow.

Depois que você tiver salvo a regra, será possível criar as ações para a regra. É possível criar várias ações para uma regra de workflow, até no máximo 25 ações para cada regra. Para obter os procedimentos passo a passo para criar ações de workflow, consulte os seguintes tópicos:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 330)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 335)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 340)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 346)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 311)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 320)
- [Cancelando operações de gravação do workflow](#) (consulte "[Cancelando operações de gravação de workflow](#)" na página 327)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 349)
- [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 350)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 351)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 353)

## Cancelando operações de gravação de workflow

Para determinados tipos de registro, em regras de workflow nas quais o acionamento seja Antes do registro mod. salvo, você pode especificar que a operação para salvar as alterações que acionaram a regra deverá ser cancelada se a condição na regra não for atendida. No entanto, as alterações feitas pelo Oracle CRM On Demand não serão canceladas mesmo se você especificar que a operação de gravação deve ser cancelada.

A opção Cancelar salvamento só está disponível em regras de workflow nas quais o evento de acionamento seja Antes do registro mod. salvo, estando disponível apenas para determinados tipos de registro. Além disso, a função de usuário determina em quais tipos de registro a opção Cancelar salvamento está disponível da seguinte forma:

- Se a função de usuário tiver o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho, a opção Cancelar salvamento estará disponível em regras de workflow para o tipo de registro Oportunidade.
- Se a função de usuário tiver os privilégios Cancelar gravação do workflow e Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de fluxo de trabalho, a opção Cancelar salvamento estará disponível em regras de workflow para os seguintes tipos de registro:
  - Conta
  - Atividade
  - Contato
  - Objeto personalizado 01
  - Objeto personalizado 02
  - Objetos personalizados 04 e posteriores
  - Família
  - Lead
  - Oportunidade
  - Receita
  - Solicitação de serviço

### ***Para cancelar uma operação de gravação do workflow caso a condição de regra não seja atendida***

- 1 Na página Detalhe de regra de workflow, na seção Ações para o caso de a condição ser falsa da página, marque a caixa de seleção Cancelar salvamento.
- 2 (Opcional) Especifique a mensagem de erro que deve ser exibida quando a operação de salvamento for cancelada porque a condição da regra não foi atendida.
- 3 Salve as alterações.

A tabela a seguir descreve as opções da seção Ações para o caso de a condição ser falsa da página Detalhe de regra de workflow.

Campo	Descrição
-------	-----------

Campo	Descrição
Cancelar salvamento	<p>Se você marcar esta caixa de seleção, as ações a seguir serão executadas se a condição de regra não for atendida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ A regra de workflow será encerrada.</li> <li>■ Todas as regras de workflow subsequentes baseadas no mesmo tipo de registro que possui o evento de acionamento Antes do registro mod. salvo também serão encerradas.</li> <li>■ Todas as alterações anteriores feitas no estado do registro, exceto as feitas pelo Oracle CRM On Demand, são revertidas.</li> <li>■ O registro retorna ao estado original. No entanto, caso Oracle CRM On Demand faça uma atualização no registro, a alteração substitui a ação Cancelar salvamento. Por exemplo, caso o contato principal seja removido dos contatos relacionados, o Oracle CRM On Demand atualiza as informações do contato principal no registro da oportunidade pai. Essa atualização feita pelo Oracle CRM On Demand substitui qualquer ação Cancelar salvamento no registro da oportunidade.</li> <li>■ Qualquer regra de workflow subsequente para o mesmo tipo de registro que possuem o evento de acionamento Quando reg. modificado salvo não serão acionadas.</li> <li>■ É retornada uma mensagem da seguinte maneira: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se a regra for acionada pela ação de um usuário, será exibida uma mensagem para o usuário cuja ação acionou a regra.</li> <li>■ Se a regra for invocada por um serviço Web, será retornada uma mensagem para o serviço Web como uma string de erro.</li> </ul> </li> </ul> <p>É possível especificar a mensagem no campo Exibir mensagem.</p> <p>Se a caixa de seleção estiver desmarcada, a operação de salvamento não será afetada (e nenhuma mensagem será retornada) se a condição na regra não for atendida.</p> <p>Por padrão, a caixa de seleção Cancelar salvamento está desmarcada.</p>



Campo	Descrição
Exibir mensagem	<p>No campo, você pode especificar a mensagem retornada ao usuário ou ao serviço Web se a condição da regra não for atendida e se a caixa de seleção Cancelar salvamento estiver marcada para a regra.</p> <p>Se você não especificar uma mensagem no campo, uma mensagem padrão será retornada. O número máximo de caracteres que uma mensagem pode conter é 1999.</p>

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 311)
- [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 323)

## Restringindo regras de fluxo de trabalho a regras ou canais específicos

É possível restringir uma regra de fluxo de trabalho a canais específicos ou funções adicionando-se uma condição à regra de fluxo de trabalho.

### *Para evitar que um canal invoque uma regra de fluxo de trabalho*

- Use a função `ExcludeChannel()` na expressão da condição.

Por exemplo, para evitar que uma grande operação de importação acione uma regra de fluxo de trabalho, use a seguinte condição na regra de fluxo de trabalho:

```
ExcludeChannel ("Import")
```

Para obter mais informações sobre a função `ExcludeChannel()`, consulte [ExcludeChannel](#) (na página 673).

### *Para restringir uma regra de fluxo de trabalho para uma função específica*

- Use a função `UserValue()` com o atributo `<Role>` na expressão da condição.

Por exemplo, para restringir uma regra de fluxo de trabalho para que ela só seja invocada quando a função de usuário cuja ação aciona a regra for Administrador e a Prioridade no registro estiver definida como Alta, use a seguinte condição na regra de fluxo de trabalho:

```
UserValue('<Role>')="Administrator" AND [<Priority>]="High"
```

Para obter mais informações sobre a função `UserValue()`, consulte [UserValue](#) (na página 714).

## Criando ações de workflow: atribuir a um Livro

Quando as condições na regra de workflow são atendidas, uma ação Atribuir a um livro atribui automaticamente um livro a um registro.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como uma ação Atribuir a um livro é criada.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de workflow em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

### *Para criar uma ação Atribuir a um livro*

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - b Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
  - c Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#).
- 2 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 3 Na barra de título Ações da página de Detalhes de regra de workflow, clique em Menu e selecione Atribuir a um livro.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

**DICA:** é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.
- 4 Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5 Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6 Clique no botão seletor ao lado do campo Nome do livro.
- 7 Na pesquisa de Livro, selecione o livro ao qual você deseja atribuir os registros e clique em OK.
- 8 Selecione a Opção de atribuição e Aplicar a.  
Para obter uma descrição das opções, consulte [Atribuindo registros a livros](#) (na página 284).
- 9 Salve a ação.

## Modos de propriedade de registro e atribuindo livros

Você pode configurar os tipos de registro que ofereçam suporte para livros personalizados em diferentes modos de propriedade: modo de usuário, modo misto ou modo de livro. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registros, consulte [Sobre os modos de propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre modos de propriedade de registro](#)" na página 250). O modo de propriedade de registro interage com as regras e ações do workflow.

Se uma ação de workflow Atribuir um livro tentar remover o livro personalizado principal de um registro, então o seguinte ocorrerá:

- Se o tipo de registro estiver configurado no modo de livro, então a ação do workflow falhará.
- Se o tipo de registro for configurado no modo misto, então o Oracle CRM On Demand removerá o valor do campo Livro no registro quando o livro personalizado principal for removido do registro.
- Se o tipo de registro for configurado no modo de usuário, então nenhum dos livros no registro será um livro personalizado principal e o modo de propriedade de registro não afetará a ação do workflow.

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 335)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 340)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 346)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 311)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 320)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 321)
- [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 323)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 349)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 351)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 353)

## Criando ações de workflow: criar evento de integração

Uma ação Criar evento de integração em uma regra de fluxo de trabalho envia automaticamente um evento de integração para uma ou mais filas quando as condições da regra de fluxo de trabalho são atendidas e uma alteração é detectada em pelo menos um dos campos controlados pela ação Criar evento de integração.

## Sobre ações Criar evento de integração e Aguardar

Se quiser usar uma ação Criar evento de integração para criar um evento de integração que capture as alterações feitas em um registro pelo evento que aciona uma regra de fluxo de trabalho, você deverá seguir a ação Criar evento de integração antes da Ação de espera na sequência de ações na regra de fluxo de trabalho. Se uma Ação de espera anteceder uma ação Criar evento de integração em uma regra de fluxo de trabalho, a Ação de espera impedirá a ação Criar evento de integração de detectar alterações feitas no registro. Quando o período de espera na Ação de espera terminar, o registro será lido novamente antes das ações restantes na regra serem realizadas, e os valores dos campos no registro antes do evento que acionaram a regra de fluxo de trabalho não serão preservados. Por isso, os valores anterior e atual de um campo são considerados iguais, e a ação Criar evento de integração não cria um evento de integração porque não detecta nenhuma alteração nos campos controlados.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação Criar evento de integração.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento descrito aqui, você deve ter o privilégio Gerenciar regras de workflow em sua função do usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

### Para criar uma ação Criar evento de integração

- 1** Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
  - a** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
  - b** Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
  - c** Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#).
- 2** Clique no link Nome do workflow da regra.
- 3** Na barra de título Ações na página de Detalhes de regra de workflow, clique em Menu e selecione Criar evento de integração.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

**DICA:** é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.
- 4** Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5** Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6** Selecione as filas de integração para as quais os eventos de integração serão gravados.
- 7** Salve a ação do workflow.

- 8** No menu no nível do registro na lista de ações, selecione Configurar para a ação do evento de integração que você deseja configurar.

**OBSERVAÇÃO:** A opção Configurar não está disponível para ações nas quais o evento de acionamento seja Quando registros são mesclados.

- 9** Na página Configurar rastreamento do evento de integração, marque as caixas de seleção para os campos conforme necessário:

- Marque a caixa de seleção Sempre incluir caso você queira que o campo seja incluído no evento de integração, mesmo que o valor do campo não tenha sido alterado.
- Marque a caixa de seleção Rastrear alterações caso você queira que um evento de integração seja gerado sempre que o campo for atualizado.

- 10** Salve as alterações.

A tabela a seguir descreve os campos na página Configurar rastreamento do evento de integração.

Campo	Descrição
Nome de exibição	O nome do campo conforme exibido na interface do usuário.
Etiqueta de integração	A etiqueta de integração usada quando o campo está incluído no evento de integração
Obrigatório	A caixa de seleção somente leitura indica se o campo foi configurado como um campo obrigatório.
Sempre incluir	<p>Marque a caixa de seleção caso você queira que o campo seja incluído no evento de integração, mesmo que o valor do campo não tenha sido alterado.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> A caixa de seleção Sempre incluir é marcada por padrão e não pode ser desmarcada para determinados campos usados por Oracle CRM On Demand.</p>

Campo	Descrição
Rastrear alterações	<p>Marque a caixa de seleção caso você queira que um evento de integração seja gerado sempre que o campo for atualizado.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> A caixa de seleção Rastrear alterações não estará disponível se o evento de acionamento da regra de workflow for Antes do registro ser excluído, Após associação ao pai ou Após dissociação do pai. Além disso, se o evento de acionamento da regra de workflow for Após associação ao pai ou Após dissociação do pai, o conjunto de campos exibidos na página será o conjunto no nível de registro filho. Você não pode configurar o conjunto de campos incluído no evento de integração no nível de registro pai.</p>

Para obter mais informações sobre eventos de integração, consulte [Sobre eventos de integração](#) (na página 628).

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 330)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 335)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 340)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 346)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflows:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 311)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 320)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 321)
- [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 323)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 349)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 351)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 353)

- [Sobre eventos de integração](#) (na página 628)

## Criando ações de workflow: criar tarefa

Quando as condições na regra de workflow são atendidas, uma ação Criar tarefa cria automaticamente uma tarefa.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

## Sobre como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento para atividades

A ação Criar tarefa está disponível para o tipo de registro de atividade para que seja possível configurar regras de fluxo de trabalho e criar tarefas de acompanhamento quando novos registros de atividade forem salvos ou registros de atividade existentes forem atualizados, excluídos ou restaurados. As tarefas de acompanhamento criadas para registros de atividade não acionam nenhuma regra de workflow subsequente com base no tipo de registro de atividade. Para obter mais informações, consulte [Exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho a fim de criar tarefas de acompanhamento para atividades](#) (consulte "[Exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento para atividades](#)" na página 339).

## Tarefas vinculadas a registros pais

Se uma regra de workflow se basear em um tipo de registro compatível com tarefas filhos, quando a ação Criar tarefa na regra criar uma tarefa, o registro que acionou a regra de workflow se tornará o registro pai para o novo registro de tarefa filho. Além disso, as atividades criadas pelas ações de regra de workflow são vinculadas automaticamente a outros registros pais da seguinte forma:

- Quando uma ação Criar tarefa cria uma atividade para um registro de oportunidade, a ação de workflow vincula automaticamente a atividade à conta pai da oportunidade, bem como ao próprio registro da oportunidade.
- Quando uma ação Criar tarefa cria uma atividade para um registro de solicitação de serviço, a ação de workflow vincula automaticamente a atividade à conta pai e o contato à solicitação de serviço, bem como ao próprio registro da solicitação de serviço.

Se uma regra de workflow se basear em um tipo de registro não for compatível com tarefas filhos, quando a ação Criar tarefa na regra criar uma tarefa, a tarefa não será vinculada a um registro pai.

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação Criar tarefa.

**OBSERVAÇÃO:** Para uma ação Criar tarefa ser bem-sucedida, o usuário cujas ações acionam a regra de workflow deve ter os direitos de acesso apropriados para criar uma tarefa.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de workflow em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

### Para criar uma ação Criar tarefa

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:

- a** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- b** Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- c** Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte Filtrando listas.

**2** Clique no link Nome do workflow da regra.

**3** Na barra de título Ações da página de Detalhes de regra de workflow, clique em Menu e selecione Criar tarefa.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

**DICA:** é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.

**4** Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.

**5** Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.

**6** Preencha os campos descritos na tabela a seguir e salve a ação.

**OBSERVAÇÃO:** se você selecionar a opção Usuário relativo no registro do campo Proprietário da tarefa, e o proprietário do registro não for um usuário inativo, a tarefa não será criada.

Campo	Descrição
Proprietário	<p>Selecione o tipo de proprietário para a tarefa (Usuário relativo no registro ou Usuário específico) e selecione o proprietário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se for selecionado Usuário relativo no registro, selecione o usuário da lista.</li> </ul> <p>Se for selecionada uma função da equipe como proprietário, a regra de workflow cria uma tarefa para todos os usuários que tenham a função da equipe atribuída.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> no caso de contas, contatos e oportunidades, qualquer função da equipe personalizada adicionada ao tipo de registro fica disponível para seleção na lista de proprietários do Usuário relativo no registro. Para obter mais informações sobre registros personalizados, consulte a <a href="#">Página de personalização do aplicativo de tipo de registro</a> (consulte "Página Personalização da aplicação do tipo de registro" na página 71).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se selecionar Usuário específico, clique no ícone de Pesquisa e selecione o proprietário da tarefa.</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Para obter informações sobre como os modos</p>



Campo	Descrição
	de propriedade de registro afetam a propriedade de tarefas geradas automaticamente, consulte <a href="#">Modos de propriedade de registro e tarefas geradas automaticamente</a> (na página 255).
Tipo	Selecione o tipo de atividade da lista suspensa.
Data de vencimento	<p>Informe uma expressão que seja avaliada na data de vencimento da tarefa. É possível usar o Expression Builder para criar a expressão. Clique no ícone <i>fx</i> ao lado do campo para abrir a janela do Expression Builder. A expressão pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> para que a ação de fluxo de trabalho funcione corretamente, o campo Data de vencimento deve conter uma expressão avaliada em uma data válida. Não informe mais nada, como uma data ou um inteiro, no campo Data de vencimento.</p> <p>Se a expressão informada for avaliada em uma data anterior ou igual à data atual, a data de vencimento será a data atual por padrão.</p> <p>A data de vencimento pode ser definida, no máximo, para 2.400 dias no futuro. Se a expressão for avaliada em mais de 2.400 dias no futuro, a data de vencimento será definida como 2.400 dias no futuro. Por exemplo, se a expressão contiver Today()+3000, o resultado será calculado como Today()+2400.</p> <p>Se a expressão for avaliada em uma data inválida ou em outro tipo de dados, como string, inteiro ou Booleano, ocorrerá um erro, e a atividade não será criada.</p> <p>É possível usar o botão Verificar sintaxe no Expression Builder para testar a sintaxe da expressão. Porém, o Expression Builder não verifica se a expressão é avaliada em uma data válida.</p> <p>Para obter informações sobre como usar o Oracle On Demand Expression Builder, consulte <a href="#">Expression Builder</a> (na página 655).</p>
Prioridade	Selecione a prioridade da atividade da lista suspensa.

Campo	Descrição
Status	Selecione o status da atividade da lista suspensa.
Moeda da tarefa	Selecione uma moeda.
Particular	Marque a caixa de seleção se desejar que a tarefa fique visível apenas para o proprietário da tarefa.
Assunto	<p>Informe a linha de assunto para a tarefa.</p> <p>É possível incorporar funções e nomes de campo ao texto. Três sinais de porcentagem (%%%) antes e depois de uma função ou nome do campo incorporado indicam que deve ser convertido para string.</p> <p>Por exemplo, o texto pode incluir o seguinte:</p> <p style="padding-left: 40px;">Chamada %%%[&lt;ContactLastName&gt;]%%%</p> <p>Se você digitar o nome do campo ou uma função diretamente no campo, digite três sinais de porcentagem antes e depois. Se usar o Expression Builder para incorporar uma função ou nome do campo, esses sinais são adicionados automaticamente. Se usar o Expression Builder para incorporar uma expressão complexa, talvez os sinais não sejam adicionados nos locais corretos. Nesse caso, verifique se os sinais de porcentagem foram colocados antes e depois da expressão inteira, para que a expressão seja avaliada corretamente.</p> <p>Por exemplo, %%%Hoje() + 30%%% soma 30 dias à data atual, mas %%%Hoje() %%%+ 30 encadeia 30 à representação de string da data atual.</p> <p>Para usar o Expression Builder para incorporar nomes de campo e funções no campo, clique no ícone <i>fx</i> ao lado do campo.</p> <p>Se estiver digitando apenas texto estático, não será preciso usar o Expression Builder.</p> <p>Este campo pode conter no máximo 1024 caracteres, incluindo os sinais de porcentagem antes e depois das expressões.</p>
Descrição	<p>Informe a descrição da tarefa.</p> <p>É possível incorporar funções e nomes de campos ao texto, como descrito no campo Assunto.</p> <p>Este campo pode conter no máximo 1024 caracteres, incluindo os sinais de porcentagem antes e depois das expressões.</p>

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 330)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 340)

- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 346)

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 311)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 320)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 321)
- [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 323)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 349)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 351)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 353)

## **Exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento para atividades**

Este tópico fornece um exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento quando os registros de atividade forem criados. Você pode usar essa funcionalidade de maneira diferente, dependendo do modelo comercial.

Você deseja criar automaticamente uma tarefa de acompanhamento sempre que um usuário criar uma nova atividade. A tarefa de acompanhamento deve ser configurada da seguinte forma:

- A tarefa é uma chamada.
- A data de vencimento da tarefa de acompanhamento é dois dias após a criação da tarefa original.
- A prioridade da tarefa de acompanhamento é definida como 1-Alta.
- O proprietário da tarefa de acompanhamento é o mesmo da atividade original.

### ***Para configurar uma regra de fluxo de trabalho a fim de criar uma tarefa de acompanhamento para uma nova atividade***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página da lista de regras de fluxo de trabalho, clique em Nova na barra de título.
- 4 Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na seção Detalhes-chave de regra de fluxo de trabalho, preencha as informações da regra da seguinte forma:

- a** No campo Nome do fluxo de trabalho, informe um nome para a regra de fluxo de trabalho.
  - b** Marque a caixa de seleção Ativar.
  - c** No campo Tipo de registro, selecione Atividade.
  - d** No campo Evento de acionamento, selecione Quando um novo registro for salvo.
- 5** Salve a regra de workflow.
- 6** Na página Detalhes da regra de fluxo de trabalho, na barra de título Ações, clique em Menu e selecione Criar tarefa.
- 7** Na página Edição da ação de fluxo de trabalho, preencha as informações de ação da seguinte forma:
  - a** No campo Nome da ação, informe um nome para a ação.
  - b** Marque a caixa de seleção Ativar.
  - c** No campo Proprietário, selecione Usuário relativo no registro e Proprietário da atividade.
  - d** No campo Tipo, selecione Chamada.
  - e** No campo Data de vencimento, clique no ícone fx, informe a seguinte expressão no campo Expressão da janela do Expression Builder e salve a expressão:  
Today()+2
  - f** No campo Prioridade, selecione 1-Alta.
  - g** No campo Assunto, informe a linha de assunto da tarefa, por exemplo, *Chamada de acompanhamento para nova atividade*.
- 8** Salve a ação do workflow.

## Criando ações de workflow: enviar e-mail

Quando as condições na regra de workflow são atendidas, uma ação Enviar e-mail envia automaticamente o e-mail.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

## Sobre o Endereço do remetente em e-mails enviados por ações de workflow

Ao especificar o Endereço do remetente para os e-mails enviados por uma ação de workflow Enviar e-mail, você pode selecionar uma das seguintes opções:

- Endereço de e-mail padrão

Se você selecionar a opção, o Endereço do remetente no e-mail será donotreply@crmondemand.com e o campo Remetente no e-mail será definido como support@crmondemand.com. Se o destinatário do e-mail tentar responder ao e-mail, então o endereço no campo Para na resposta será definido automaticamente como support@crmondemand.com.

**OBSERVAÇÃO:** Desde a Versão 20 de Oracle CRM On Demand, o Endereço do remetente padrão nos e-mails enviados por ações de workflow Enviar e-mail é donotreply@crmondemand.com. Em versões de Oracle CRM On Demand anteriores à Versão 20, o Endereço do remetente padrão era support@crmondemand.com.

#### ■ Usuário atual

Se você selecionar a opção, o e-mail será enviado em nome do usuário conectado que acionar o workflow. O Endereço do remetente no e-mail é donotreply@crmondemand.com, e o campo Remetente no e-mail será definido como o endereço de e-mail do usuário. Se o destinatário do e-mail responder o e-mail, o endereço no campo Para na resposta será definido automaticamente como o endereço de e-mail do usuário conectado que acionar a regra de workflow.

#### ■ Endereço de e-mail específico

Se você selecionar a opção, o e-mail será enviado em nome do endereço de e-mail especificado na ação de workflow. O Endereço do remetente no e-mail é donotreply@crmondemand.com, e o campo Remetente no e-mail será definido como o endereço de e-mail especificado por você. Se o destinatário do e-mail responder o e-mail, o endereço no campo Para na resposta será definido automaticamente como o endereço de e-mail específico determinado na ação de workflow.

**OBSERVAÇÃO:** Oracle CRM On Demand acrescenta uma string a cada e-mail de workflow de forma que o e-mail possa ser rastreado no sistema de entrega do e-mail no Oracle.

O procedimento a seguir descreve como uma ação Enviar e-mail é criada.

**OBSERVAÇÃO:** A funcionalidade de workflow em Oracle CRM On Demand não deve ser usada como uma ferramenta para o envio de e-mail em massa. Se você tiver um requisito para enviar um lote de e-mails aos clientes, será recomendável usar um produto, como Oracle CRM On Demand Marketing, para atender aos requisitos.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de workflow em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

### ***Para criar uma ação Enviar e-mail***

#### **1** Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:

- a** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- b** Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- c** Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte Filtrando listas.

#### **2** Clique no link Nome do workflow da regra.

- 3** Na barra de títulos Ações na página de Detalhes de regra workflow, clique em Menu e selecione Enviar e-mail.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

**DICA:** é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.

- 4** Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.
- 5** Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.
- 6** No campo Remetente, selecione ou informe o endereço do qual o e-mail foi enviado da seguinte forma:
- Selecione a opção Endereço de e-mail padrão para enviar o e-mail a partir do endereço padrão.
  - Selecione a opção Usuário atual para enviar o e-mail em nome do usuário conectado que aciona o workflow.
  - Selecione a opção Endereço de e-mail específico para enviar o e-mail em nome de um endereço específico e, em seguida, especifique o endereço.

Ao informar o endereço, as seguintes restrições são aplicadas:

- Você pode informar o endereço de e-mail diretamente ou clicar no ícone *fx* ao lado do campo e usar o Expression Builder para definir o endereço de e-mail.
- Especifique um endereço de e-mail. Não são suportados vários endereços no campo De.
- Se você especificar um endereço de e-mail absoluto, delimite-o com aspas simples ou duplas.
- O Expression Builder verifica apenas a sintaxe das expressões de endereço. Não verifica se o endereço é válido.
- Este campo pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.

- 7** No campo Para, selecione ou informe o endereço de e-mail do destinatário, desta forma:
- Selecione Usuário específico ou Usuário relativo no registro e selecione o destinatário desta forma:
    - Se selecionar Usuário específico, clique no ícone de Pesquisa e selecione o usuário.
    - Se selecionar Usuário relativo no registro, selecione o destinatário da lista.

Se for selecionada uma função da equipe como destinatário, a regra de workflow envia o e-mail a todos os usuários que tenham a função da equipe atribuída.

**OBSERVAÇÃO:** no caso de contas, contatos e oportunidades, qualquer função personalizada adicionada ao tipo de registro fica disponível na lista de destinatários do Usuário relativo no registro. Para obter mais informações sobre registros personalizados, consulte a [Página de personalização do aplicativo de tipo de registro](#) (consulte "[Página Personalização da aplicação do tipo de registro](#)" na página 71).

- Selecione a opção Endereço de e-mail específico e especifique os endereços.

Ao informar os endereços, as seguintes restrições são aplicadas:

- Você pode informar endereços de e-mail diretamente ou clicar no ícone *fx* ao lado do campo e usar o Expression Builder para definir os endereços de e-mail.

- Para informar vários endereços, use ponto-e-vírgula (;) como delimitador.
- Delimite os endereços de e-mail absoluto com aspas simples ou duplas.
- O Expression Builder verifica apenas a sintaxe das expressões de endereço. Não verifica se os endereços são válidos.
- Este campo pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.

O exemplo a seguir mostra uma entrada com vários endereços:

```
PRE('<EmailField1>') + ";" + [<EmailField1>] + ";" + "john.doe@company.com"
```

## 8 Informe a linha de assunto do e-mail.

É possível incorporar funções e nomes de campo ao texto. Três sinais de porcentagem (%%%) antes e depois de uma função ou nome do campo incorporado indicam que ele(a) deve ser convertido(a) para um valor de texto.

Por exemplo, o texto pode incluir o seguinte:

Uma nova conta %%%[<AccountType>]%%% foi criada

Se você digitar o nome do campo ou uma função diretamente no campo, digite três sinais de porcentagem antes e depois. Se usar o Expression Builder para incorporar uma função ou nome do campo, esses sinais são adicionados automaticamente. Se usar o Expression Builder para incorporar uma expressão complexa, talvez os sinais não sejam adicionados nos locais corretos. Nesse caso, verifique se os sinais de porcentagem foram colocados antes e depois da expressão inteira, para que a expressão seja avaliada corretamente.

Por exemplo, %%%Hoje() + 30%%% soma 30 dias à data atual, mas %%%Hoje() %%%+ 30 encadeia 30 à representação de string da data atual.

Para usar o Expression Builder para incorporar nomes de campo e funções ao campo, clique no ícone *fx* ao lado do campo. Se estiver digitando apenas texto estático, não será preciso usar o Expression Builder.

Este campo pode conter no máximo 1024 caracteres, incluindo os sinais de porcentagem antes e depois de funções e nomes de campo.

## 9 Informe a mensagem do e-mail.

É possível incorporar funções e nomes de campo ao texto, como descrito na Etapa 3.

Por exemplo, o texto pode incluir o seguinte:

Olá Sr. %%%[<ContactLastName>]%%%,

Este campo pode conter no máximo 2000 caracteres, incluindo os sinais de porcentagem antes e depois das expressões.

## 10 Salve a ação.

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 330)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 331)

- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 335)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 346)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflows:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 311)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 320)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 321)
- [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 323)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 349)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 351)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 353)

## Criando ações de workflow: atualizar valores

Uma ação Atualizar valores em uma regra de workflow atualiza automaticamente os campos quando um registro é alterado, sem perder as informações sobre a alteração original (ou seja, informações sobre quando o registro foi alterado, por quem e os dados alterados). A ação é realizada ao final do período de espera definido em uma ou mais ações de espera, se houver alguma, que antecede a ação Atualizar valores na regra de workflow.

A menos que o evento de acionamento para a regra de workflow seja Antes do registro mod. salvo, deve haver pelo menos uma ação Aguardar ativa que antecede a ação Atualizar valores na regra de workflow. Exceto nas regras de workflow em que o evento de acionamento seja Antes do registro mod. salvo, Oracle CRM On Demand só permitirá ativar uma ação Atualizar valores se a ação for antecedita por uma ação Aguardar ativa.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar várias ações para uma regra de workflow; até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação Atualizar valores.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de workflow em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

### *Para criar uma ação Atualizar valores*

- 1 Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:
  - a No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.



- b** Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- c** Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte Filtrando listas.

**2** Clique no link Nome do workflow da regra.

**3** Na barra de título Ações da página Detalhe de regra de workflow, clique em menu e seleciona Atualizar valores.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

**DICA:** é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.

**4** Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.

**5** Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.

**6** Preencha os campos descritos na tabela a seguir e salve a ação.

Campo	Descrição
Nome do campo	Selecione na lista suspensa o nome do campo que será atualizado.
Valor	<p>Clique no ícone <i>fx</i> ao lado do campo e defina a expressão que calcula o novo valor do campo. Você pode usar o botão Verificar sintaxe do Expression Builder para testar a sintaxe.</p> <p>Este campo pode conter, no máximo, 1.024 caracteres.</p> <p>Se você definir uma expressão para calcular um campo, por exemplo, um campo personalizado de Margem, em que Margem é igual à Receita menos o Custo, o valor do campo será calculado toda vez que a regra de workflow for acionada, mesmo que a receita e o custo não tenham sido alterados. Para obter melhor desempenho, defina uma condição adicional na regra de workflow, como:</p> <pre>FieldValue('&lt;Revenue&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;Revenue&gt;') OR FieldValue('&lt;Cost&gt;') &lt;&gt; PRE('&lt;Cost&gt;')</pre> <p>A função PRE retorna o valor que estava contido no campo antes do campo ser atualizado.</p>
Substituir valores existentes	<p>Marque essa caixa de seleção se o valor existente no campo deve ser substituído pelo novo valor.</p> <p>Caso o campo já contenha um valor, o valor não será atualizado se essa caixa de seleção não estiver marcada.</p> <p>Se estiver vazio, o campo será atualizado com o novo valor,</p>

Campo	Descrição
	mesmo que a caixa de seleção estiver desmarcada.

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 330)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 335)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 340)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 346)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 311)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 320)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 321)
- [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 323)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 349)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 351)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 353)

## Criando ações de workflow: espera

Uma ação de Espera em uma regra de workflow permite que você atrase a execução das ações seguintes em uma regra de workflow, até que um período tenha decorrido ou determinada data e hora seja alcançada.

### Sobre ações Aguardar e Criar evento de integração

Se quiser usar uma ação Criar evento de integração para criar um evento de integração que capture as alterações feitas em um registro pelo evento que aciona uma regra de fluxo de trabalho, você deverá seguir a ação Criar evento de integração antes da Ação de espera na sequência de ações na regra de fluxo de trabalho. Se uma Ação de espera anteceder uma ação Criar evento de integração em uma regra de fluxo de trabalho, a Ação de espera impedirá a ação Criar evento de integração de detectar alterações feitas no registro. Quando o período de espera na Ação de espera terminar, o registro será lido novamente antes das ações restantes na regra serem realizadas, e os valores dos campos no registro antes do evento que acionaram a regra de fluxo de trabalho não serão preservados. Por isso, os valores anterior e atual de um campo são considerados iguais, e a ação Criar evento de integração não cria um evento de integração porque não detecta nenhuma alteração nos campos controlados.

**OBSERVAÇÃO:** é possível criar várias ações para uma regra de fluxo de trabalho, até 25 ações para cada regra.

O procedimento a seguir descreve como criar uma ação de Espera.

**Antes de começar.** Para realizar o procedimento a seguir, você precisa ter o privilégio Gerenciar regras de workflow em sua função de usuário. Para obter informações sobre como adicionar privilégios às funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

### ***Para criar uma ação de Espera***

**1** Navegue até a regra na qual você deseja criar a ação:

- a** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- b** Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- c** Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra na qual deseja criar a ação.

Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte Filtrando listas.

**2** Clique no link Nome do workflow da regra.

**3** Na barra de título Ações da página de Detalhes de regra de workflow, clique em Menu e selecione Espera.

**OBSERVAÇÃO:** o evento de acionamento na regra de workflow determina que tipos de ações podem ser criados na regra.

**DICA:** é possível criar uma cópia de uma ação existente da regra de workflow clicando no link Copiar da ação.

**4** Na página de Edição de ação do workflow, digite um nome para a ação.

**5** Se desejar ativar a ação, marque a caixa de seleção Ativa.

**6** Se você não quiser que Oracle CRM On Demand reavalie as condições de regra depois que o período de espera terminar, desmarque a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera.

**OBSERVAÇÃO:** para obter mais informações sobre a caixa de seleção Reavaliar as condições da regra após espera, consulte [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 321).

**7** Especifique a duração da espera usando uma das opções a seguir:

- Selecione a opção Período e informe o período para o atraso em anos, meses, dias, horas e minutos, desta forma:
  - No campo Anos, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 5.
  - No campo Meses, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 12.
  - No campo Dias, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 200.
  - No campo Horas, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 200.

- No campo Minutos, informe um valor inteiro positivo entre 0 (zero) e 59.

Você não pode informar um valor negativo ou decimal como 1,5.

- Selecione a opção Expressão do período, clique no ícone *fx* ao lado do campo e use o Criador de expressão para criar uma expressão e calcular o período do atraso.

Você pode usar a função Duration do criador de expressão para calcular um período de dias ou frações de dias. Para obter mais informações, consulte [Duration](#) (na página 672).

A expressão deve ser avaliada em número. Há exemplos a seguir de expressões válidas para calcular o período de um atraso:

`Duration('P0YT1H') + Duration('P0YT1M') + Duration('P1Y')`

`Duration('P0YT1H') + 1`

`Duration('P1YT1H') - 1`

A duração máxima suportada é 'P5Y12M200DT200H59M'; ou seja, 5 anos, 12 meses, 200 dias, 200 horas e 59 minutos.

**OBSERVAÇÃO:** Se o período de espera calculado for negativo, o período de espera será definido como zero, e a ação Espera será encerrada imediatamente. Todas as ações remanescentes na regra de workflow são executadas sem atraso.

- Selecione a opção Hora, clique no ícone de calendário e selecione a data e a hora de término do atraso.

Selecione a data/hora de acordo com o fuso horário especificado nas configurações pessoais.

- Selecione a opção Expressão de hora, clique no ícone *fx* ao lado do campo e use o Criador de Expressão para criar uma expressão e calcular a data e a hora de término do atraso.

Você pode usar a função Duration do criador de expressão para calcular um período de dias ou frações de dias. Para obter mais informações, consulte [Duration](#) (na página 672).

A expressão deve ser avaliada em data e hora. Há exemplos a seguir de expressões válidas para calcular a data e a hora de término de um atraso:

`Timestamp() + Duration('P0YT5M')`

`Today() + Duration('P0YT1H5M')`

**OBSERVAÇÃO:** Se a data e a hora final calculada já tiverem passado, o período de espera na ação será definido como 0 (zero) e a ação de espera será encerrada imediatamente. Todas as ações remanescentes na regra de workflow são executadas sem atraso.

Se a expressão não for avaliada como uma data e uma hora válida, a ação de espera será concluída imediatamente e as demais ações na regra de workflow serão executadas sem atraso.

Se a expressão avaliar que a data e a hora são superiores a 5 anos, 12 meses, 200 dias, 200 horas e 59 minutos (ou seja, a duração da espera máxima suportada) após a data e a hora de gatilho, a data e a hora de término são calculadas como data e hora de gatilho, mais a duração da espera máxima suportada.

- 8 Salve a ação.

Para obter os procedimentos passo-a-passo para criar outros tipos de ações de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 330)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 335)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 340)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 344)

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflows:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 311)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 320)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 321)
- [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 323)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 349)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 351)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 353)

## **Alterando a ordem das ações de regras de workflow**

Caso exista mais de uma ação em uma regra de workflow, as ações são executadas na ordem especificada na regra de workflow, começando pela ação de número 1. Cada ação será concluída antes que a próxima seja iniciada. É possível alterar a ordem das ações em uma regra.

### ***Para alterar a ordem das ações em uma regra de workflow***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3** Na página Lista de regras de workflow, localize a regra da qual você deseja alterar a ordem das ações.  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte [Filtrando listas](#).
- 4** Clique no link Nome do workflow da regra.
- 5** Na barra de título Ações da página Detalhe de regra de workflow, clique no botão Editar ordem.

- 6 Na página Editar ordem de ação, use as setas de direção para alterar a ordem das ações.

**OBSERVAÇÃO:** se houver uma ação Atualizar valores na regra, então ela deve ser precedida de pelo menos uma ação de Espera ativa na regra, a menos que o evento de acionamento para a regra de workflow seja Antes do registro modificado salvo.

- 7 Clique em Salvar para salvar as alterações.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 311)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 320)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 321)
- [Criando regras de workflow](#) (na página 323)
- [Criando ações de workflow: atribuir a um Livro](#) (na página 330)
- [Criando ações de workflow: criar evento de integração](#) (na página 331)
- [Criando ações de workflow: criar tarefa](#) (na página 335)
- [Criando ações de workflow: enviar e-mail](#) (na página 340)
- [Criando ações de workflow: atualizar valores](#) (na página 344)
- [Criando ações de workflow: espera](#) (na página 346)

## Alterando a ordem das regras de workflow

Quando você cria uma regra de workflow, o Oracle CRM On Demand a atribui automaticamente ao próximo número de ordem sem uso para as regras com base no mesmo tipo de registro e evento de acionamento. Se o evento de acionamento para a regra de workflow for Após associação com o pai ou Após dissociação do pai, então o Oracle CRM On Demand atribuirá automaticamente a regra ao próximo número de ordem não utilizado para regras baseadas no mesmo tipo de registro, mesmo evento de acionamento e mesmo tipo de registro pai. O número da ordem determina a ordem em que o Oracle CRM On Demand chama uma sequência de regras de workflow baseadas no mesmo tipo de registro e no mesmo evento de acionamento e, se aplicável, no mesmo tipo de registro pai. Você pode alterar a ordem das regras.

Por exemplo, se você criar uma regra de workflow com base no tipo de registro Conta, com o evento de acionamento, Antes do registro ser excluído, e duas regras de workflow que já tenham o mesmo tipo de registro e evento de acionamento, a nova regra será atribuída ao 3º número da ordem. Mais tarde, você poderá alterar o número da ordem para que a nova regra seja a primeira chamada para o tipo de registro e evento de acionamento especificados.

O procedimento a seguir descreve como a ordem de uma regra de workflow é alterada.

### Para alterar a ordem das regras de workflow

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página da Lista de regras de workflow, localize a regra cuja ordem você deseja alterar e clique no link do nome da regra.  
  
Para obter informações sobre a pesquisa de regras de workflow na página da lista, consulte Filtrando listas.
- 4 Na página de Detalhes de regra de workflow, clique em Editar ordem.
- 5 Na página Editar ordem do workflow, clique nas setas de direção para alterar a ordem da regra.
- 6 Clique em Salvar para salvar as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** se você excluir uma regra de workflow, as demais regras com base no mesmo tipo de registro e evento de acionamento são reordenadas automaticamente. Mas se você tornar uma regra de workflow inativa, sua ordem não é alterada na lista de regras com base no mesmo tipo de registro e evento de acionamento (mas a regra não é chamada).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 311)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 320)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 321)
- [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 323)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 349)

## Desativando regras e ações de workflow

Se você desativar uma regra de workflow enquanto uma instância de uma ação de Espera na regra estiver em estado pendente, quando o prazo de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow será executada e nenhuma das regras de workflow subsequentes na sequência de regras do tipo de registro será acionada.

Se você desativar uma ação de Espera em uma regra de workflow enquanto uma instância da ação de espera estiver no estado pendente, quando o prazo de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow será executada e nenhuma das regras de workflow subsequentes na sequência de regras do tipo de registro será acionada.

O procedimento a seguir descreve como desativar uma regra de workflow.

### *Para desativar uma regra de workflow*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
  - 3 Na página Lista de regras de workflow, encontre a regra que deseja desativar.  
Para obter informações sobre como procurar regras de workflow na Página da lista, consulte Filtrando listas.
  - 4 No menu de nível do registro da regra, selecione Editar.
  - 5 Na página Detalhe de regra de workflow, desmarque a caixa de seleção Ativa.
  - 6 Salve as alterações.
- O procedimento a seguir descreve como desativar uma ação da regra de workflow.

### ***Para desativar uma ação da regra de workflow***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, encontre a regra da qual deseja excluir a ação.  
Para obter informações sobre como procurar regras de workflow na Página da lista, consulte Filtrando listas.
- 4 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 5 Na página Detalhe de regra de workflow, na seção Ações, localize a ação que deseja excluir.
- 6 No menu de nível do registro da ação, selecione Editar.
- 7 Na página Edição de ação do workflow, desmarque a caixa de seleção Ativa.  
**OBSERVAÇÃO:** Se houver uma ação Atualizar valores na regra, a ação deverá ser precedida por pelo menos uma ação Aguardar ativa na regra, a menos que o evento de acionamento para a regra de workflow seja Antes do registro mod. salvo. Se você tentar desativar uma ação Aguardar e não houver outra ação Aguardar precedendo a ação Atualizar valores, Oracle CRM On Demand não permitirá desativar a ação Aguardar.
- 8 Salve as alterações.

### **Tópicos relacionados**

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 311)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 320)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 321)
- [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 323)



- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 349)
- [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 350)
- [Excluindo regras e ações de workflow](#) (na página 353)

## Excluindo regras e ações de workflow

Quando você exclui uma regra de workflow, todas as ações na regra também são excluídas. Além disso, os números da ordem nas regras remanescentes do tipo de registro relevante são atualizados automaticamente, conforme a necessidade, para garantir que não haja intervalos na sequência dos números.

Se você excluir uma regra de workflow enquanto a instância de uma ação de espera na regra estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow será executada e nenhuma das regras de workflow subsequentes na sequência de regras do tipo de registro será acionada.

Quando você exclui uma ação de uma regra de workflow, os números da ordem nas ações remanescentes na regra são atualizados automaticamente, conforme a necessidade, para garantir que não haja intervalos na sequência dos números.

Se você excluir uma ação de espera de uma regra de workflow enquanto uma instância da ação de espera estiver no estado pendente, quando o período de espera terminar na instância da ação, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow será executada e nenhuma das regras de workflow subsequentes na sequência de regras do tipo de registro será acionada.

O procedimento a seguir descreve como excluir uma regra de workflow.

### ***Para excluir uma regra de workflow***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.
- 3 Na página Lista de regras de workflow, encontre a regra que deseja excluir.  
Para obter informações sobre como procurar regras de workflow na Página da lista, consulte Filtrando listas.
- 4 No menu de nível de registro da regra, selecione Excluir.
- 5 Confirme que deseja excluir a regra.

O procedimento a seguir descreve como excluir uma ação da regra de workflow.

### ***Para excluir uma ação de regra de workflow***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Configuração do workflow.

- 3 Na página Lista de regras de workflow, encontre a regra da qual deseja excluir a ação.  
Para obter informações sobre como procurar regras de workflow na Página da lista, consulte [Filtrando listas](#).
- 4 Clique no link Nome do workflow da regra.
- 5 Na página Detalhes de regra de workflow, na seção Ações, encontre a ação que deseja excluir.
- 6 No menu de nível de registro da ação, selecione Excluir.  
**OBSERVAÇÃO:** Se a regra tiver uma ação Atualizar valores, a ação deverá ser precedida por pelo menos uma ação Aguardar ativa para a regra, a menos que o evento de acionamento para a regra de workflow seja Antes do registro mod. salvo. Se você tentar excluir uma ação Aguardar e não houver outra ação Aguardar precedendo a ação Atualizar valores Oracle CRM On Demand não permitirá excluir a ação Aguardar.
- 7 Confirme se você deseja excluir a ação.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas a workflow:

- [Sobre regras de workflow](#) (na página 311)
- [Sobre ações de workflow](#) (na página 320)
- [Sobre regras de workflow com base na data/hora](#) (na página 321)
- [Criando regras de fluxo de trabalho](#) (consulte "[Criando regras de workflow](#)" na página 323)
- [Alterando a ordem das ações de regra do workflow](#) (consulte "[Alterando a ordem das ações de regras de workflow](#)" na página 349)
- [Alterando a ordem das regras de workflow](#) (na página 350)
- [Desativando ações e regras de workflow](#) (consulte "[Desativando regras e ações de workflow](#)" na página 351)

## Monitor de workflow

Você pode usar o Monitor de workflow para exibir instâncias das ações Aguardar do workflow em um estado pendente e instâncias das ações de workflow encerradas inesperadamente após um período de espera em uma ação Aguardar finalizada.

A página Monitor de workflow mostra duas listas:

- Uma lista de instâncias pendentes
- Uma lista de instância com erro

## Instâncias pendentes

No Monitor de workflow, você pode exibir detalhes das instâncias pendentes e detalhes das ações de workflow. Por exemplo, se uma instância de uma ação Aguardar de workflow estiver pendente por mais tempo do que o esperado, você poderá usar o Monitor de workflow para investigar a instância e observar a configuração da ação de workflow e, se necessário, excluir a instância.

**OBSERVAÇÃO:** quando você exclui uma instância pendente de uma ação de Espera, nenhuma das ações remanescentes na regra de workflow é executada.

Por exemplo, você pode configurar uma regra de workflow com a seguinte sequência de ações direcionada:

- 1 Uma ação Aguardar com uma duração de 24 horas
- 2 Uma ação Enviar e-mail
- 3 Uma ação Aguardar com uma duração de 48 horas
- 4 Uma ação Enviar e-mail
- 5 Uma ação Criar tarefa

Se as ações forem corretamente configuradas, a primeira ação Aguardar na sequência, ação 1, permanecerá no estado Pendente por 24 horas. Quando o período de espera terminar, a ação Enviar e-mail (ação 2) será executada. A segunda ação Aguardar (ação 3 na regra do workflow) será a próxima na sequência. Ela permanecerá no estado Pendente por 48 horas. Quando o período de espera terminar, a ação Enviar e-mail (ação 4) e a ação Criar tarefa (ação 5) serão executadas.

No entanto, se o período de espera na ação 3 tiver sido especificado incorretamente como 48 dias em vez de 48 horas, a ação permanecerá no estado pendente até que se passem os 48 dias. Você pode ver a ação na lista pendente no Monitor de workflow e exibir os detalhes dela para verificar se o período de espera foi especificado incorretamente. Em seguida, é possível excluir a instância da ação Aguardar.

Quando você exclui a instância da ação Aguardar, a instância da regra de workflow é encerrada e as ações remanescentes na instância da regra não são executadas. No exemplo anterior:

- Se você excluir a ação 1 enquanto ela estiver pendente, as ações 2, 3, 4 e 5 não serão executadas.
- Se você excluir a ação 3 enquanto ela estiver pendente, as ações 4 e 5 não serão executadas.

**OBSERVAÇÃO:** as ações de espera são o único tipo de ação de workflow que é retido no estado Pendente.

## Instâncias com erro

Você também pode usar o Monitor de workflow para exibir detalhes de algumas instâncias de workflow que falharam. As instâncias com falha das ações de workflow são registradas no Monitor de workflow somente no caso em que a ação falha após o fim do período de espera em uma ação Aguardar na regra do workflow.

Em todos os demais casos, quando uma instância de workflow falha, a falha é informada imediatamente ao usuário cujas ações acionaram a regra de workflow. A falha é informada em uma mensagem de erro na tela ou no arquivo de log. As mensagens de erro para ações com falha em regras de workflow acionadas por um serviço Web são informadas na resposta para o serviço Web.

Como exemplo, convém configurar uma regra de workflow com a seguinte sequência de ações:

- 1 Uma ação Enviar e-mail

2 Uma ação Criar tarefa

3 Uma ação Aguardar

4 Uma ação Enviar e-mail

Se a ação 1 ou a ação 2 forem encerradas devido a um erro, a falha será relatada em uma mensagem de erro na tela ou no arquivo de log. Se a ação 3 falhar antes do início do período de espera, a falha também será relatada em uma mensagem de erro na tela ou no arquivo de log. Se a ação 3 falhar após o fim do período de espera ou se a ação 4 falhar, a falha da ação será registrada no Monitor de workflow. Uma mensagem de erro também será gravada no arquivo de log se a regra de workflow tiver sido acionada por um serviço Web, mas nenhuma mensagem será exibida na tela no caso em que a regra de workflow tiver sido acionada por uma ação do usuário.

Os detalhes da instância de ação do workflow que falha após o fim do período de espera em uma ação Aguardar são retidos na lista de instâncias com erro do Monitor de workflow por três meses ou até que sejam excluídos, o que ocorrer primeiro. Você pode exibir os detalhes das instâncias que foram encerradas e os detalhes das ações do workflow.

Para obter informações sobre como usar o Monitor de workflow, consulte os tópicos a seguir:

- [Visualizando instâncias de workflow](#) (consulte "[Exibindo instâncias de workflow](#)" na página 356)
- [Excluindo instâncias do Monitor de workflow](#) (na página 358)
- [Campos de instância de workflow](#) (na página 359)

### Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

- [Configuração do workflow](#) (na página 311)

## Exibindo instâncias de workflow

Você pode usar o Monitor de workflow para exibir instâncias de ações de espera do workflow que estão em estado pendente e, se necessário, pode excluir uma ação pendente para encerrar a instância da regra de workflow.

Você também pode exibir informações sobre as instâncias das ações de workflow que terminaram inesperadamente após o fim do período de espera em uma ação de Espera. Para obter informações sobre o que é registrado e exibido no Monitor de workflow, consulte [Monitor de workflow](#) (na página 354) e [Campos da instância do workflow](#) (consulte "[Campos de instância de workflow](#)" na página 359).

**Antes de começar:** para usar o Monitor de workflow, sua função de usuário deve ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow.

O procedimento a seguir descreve como exibir instâncias de workflow no estado pendente ou com erro.

### *Para exibir instâncias de workflow no estado pendente ou com erro*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Monitor de workflow.
- 3 Na página Monitor de workflow, se a instância que deseja exibir não for exibida na Lista de instâncias pendentes nem na Lista de instâncias com erro, clique em Mostrar tudo na lista apropriada.
- 4 Na página Lista de instâncias pendentes ou na página Lista de instâncias com erro, filtre a lista para encontrar a instância que deseja, como se segue:
  - a Clique em uma letra na barra Alfa para mostrar somente as instâncias de workflow onde o nome do workflow comece com essa letra.
  - b Digite caracteres no campo de texto e clique em Ir para encontrar as instâncias de workflow onde o nome do workflow comece com esses caracteres.
  - c Clique em um cabeçalho de coluna para classificar registros com base nos valores dessa coluna. Uma seta perto do cabeçalho da coluna indica em qual coluna se baseia a classificação e se ela é classificada na ordem crescente ou decrescente. Por padrão, os registros são pesquisados usando a coluna na extrema esquerda como a chave de pesquisa.
- 5 Para exibir detalhes de uma instância, clique no link ID da instância.
- 6 Para exibir detalhes da ação do workflow da qual o registro é uma instância, clique no link Ação do workflow.

## Criando listas de instâncias de workflow pendentes

É possível criar listas de instâncias de workflow pendentes com base nos filtros definidos.

**OBSERVAÇÃO:** não é possível criar listas filtradas de instâncias com erro (isto é, instâncias que foram encerradas inesperadamente devido a um erro).

O procedimento a seguir descreve como criar listas de instâncias de workflow pendentes que sejam baseadas nos filtros que você define.

### *Para criar uma lista filtrada de instâncias de workflow pendentes*

- Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu na barra de título e selecione Criar nova lista.

Para obter mais informações sobre como criar e refinar listas, consulte Criando e refinando listas.

O procedimento a seguir descreve como gerenciar listas filtradas de instâncias de workflow pendentes.

### *Para gerenciar listas de instâncias de workflow pendentes*

- Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu na barra de título e selecione Gerenciar página de listas.

Para obter mais informações sobre como gerenciar listas, consulte Gerenciar página de listas.

O procedimento a seguir descreve como exibir o filtro de uma lista de instâncias de workflow pendentes.

### ***Para exibir detalhes do filtro em uma lista de instâncias de workflow pendentes***

- Na página Lista de instâncias pendentes, clique em Menu na barra de título e selecione Mostrar filtro de lista.

Para obter mais informações sobre filtros de lista, consulte Exibir página da lista.

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de workflow, consulte o seguinte:

- [Monitor de workflow](#) (na página 354)
- [Excluindo instâncias do Monitor de workflow](#) (na página 358)
- [Campos de instância de workflow](#) (na página 359)

### **Tópicos relacionados**

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

- [Configuração do workflow](#) (na página 311)

## **Excluindo instâncias do Monitor de workflow**

Você pode excluir instâncias de ações do workflow no Monitor de workflow, uma por vez. Também é possível excluir várias instâncias pendentes ao mesmo tempo, criando uma lista filtrada das instâncias e usando o recurso de exclusão de lote. Esse recurso não está disponível para instâncias com erro.

As instâncias com erro do workflow são retidas na lista de instâncias com erro do Monitor de workflow por três meses ou até que sejam excluídas, o que ocorrer primeiro.

Para obter informações sobre o que é registrado e exibido no Monitor de workflow, consulte [Monitor de workflow](#) (na página 354) e [Campos de instância de workflow](#) (na página 359)

**OBSERVAÇÃO:** Quando você exclui uma instância pendente de uma ação Aguardar no monitor de workflow, a instância da regra de workflow é encerrada e nenhuma das ações restantes na regra de workflow é realizada.

**Antes de começar:** para usar o Monitor de workflow, sua função de usuário deve ter o privilégio Gerenciar regras de dados - Gerenciar regras de workflow.

O procedimento a seguir descreve como excluir uma instância do Monitor de workflow.

### ***Para excluir uma instância do Monitor de workflow***

- 1 Na página Monitor de workflow, se a instância que deseja exibir não for exibida na Lista de instâncias com erro nem na Lista de instâncias pendentes, clique em Mostrar tudo na lista apropriada.
- 2 Na página Lista de instâncias com erro ou na página Lista de instâncias pendentes, filtre a lista para encontrar a instância que deseja, como se segue:
  - a Clique em uma letra na barra Alfa para mostrar somente as instâncias de workflow onde o nome do workflow comece com essa letra.

- b** Digite caracteres no campo de texto e clique em Ir para encontrar as instâncias de workflow onde o nome do workflow comece com esses caracteres.
- c** Clique em um cabeçalho de coluna para classificar registros com base nos valores dessa coluna. Uma seta perto do cabeçalho da coluna indica em qual coluna se baseia a classificação e se ela é classificada na ordem crescente ou decrescente. Por padrão, os registros são pesquisados usando a coluna na extrema esquerda como a chave de pesquisa.

- 3** Clique em Excluir para a instância que deseja excluir.

O procedimento a seguir descreve como excluir uma lista de instâncias pendentes do Monitor de workflow.

### ***Para excluir uma lista de instâncias pendentes***

- 1** Se ainda não tiver feito isso, crie a lista de instâncias pendentes que deseja excluir.  
Para obter mais informações, consulte Exibindo instâncias de workflow pendentes e com erro.
- 2** Na página Lista de instâncias pendentes, clique em 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, os registros não serão excluídos.

**DICA:** você pode retornar para a página Fila de exclusão de lote a qualquer momento clicando no link global Administração e em Fila de exclusão de lote em Administração - Página inicial.

- 5** Para revisar o arquivo de log da operação de exclusão, na página Fila de exclusão de lote, clique em Conectar na seção Solicitação processadas.

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de workflow, consulte:

- [Monitor de workflow](#) (na página 354)
- [Visualizando instâncias de workflow](#) (consulte "[Exibindo instâncias de workflow](#)" na página 356)
- [Campos de instância de workflow](#) (na página 359)

### **Tópicos relacionados**

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

- [Configuração do workflow](#) (na página 311)

## **Campos de instância de workflow**

A tabela a seguir descreve os campos que podem ser exibidos para instâncias de workflow no estado pendente ou com erro no Monitor de workflow.

Campo	Descrição
-------	-----------

Campo	Descrição
ID da instância	O ID que o Oracle CRM On Demand gera para essa instância de workflow.
Nome do workflow	O nome da regra de workflow onde a ação do workflow é configurada.
Tipo de registro	O tipo de registro da regra de workflow.
Evento de acionamento	O evento que aciona a regra de workflow.
Ação do workflow	O nome da ação do workflow da qual essa ação é uma instância.
Mensagem de erro	Para instâncias de workflow no estado com erro, esse campo mostra o motivo pelo qual essa instância da ação do workflow foi encerrada.
Iniciado por	O nome do usuário cuja ação acionou essa instância da regra de workflow.
Iniciado em	A data e a hora em que essa instância da regra de workflow foi acionada.
Retoma em	Para instâncias de workflow no estado pendente, esse campo mostra a data e a hora em que o período de espera para essa instância da ação do workflow será encerrado.
Encerrado em	Para instâncias com erro do workflow, esse campo mostra a data e a hora em que essa instância da ação do workflow foi encerrada.

Para obter mais informações sobre como usar o Monitor de workflow, consulte:

- [Monitor de workflow](#) (na página 354)
- [Exibindo instâncias de workflow](#) (na página 356)
- [Excluindo instâncias do Monitor de workflow](#) (na página 358)

### Tópicos relacionados

Consulte o tópico a seguir para obter informações relacionadas sobre as regras de workflow:

- [Configuração do workflow](#) (na página 311)



## Regras de dados e atribuição

Clique em um tópico para ver as instruções passo a passo de procedimentos para configurar regras de atribuição (para atribuir registros automaticamente), definições de previsão, mapeamentos e apresentações de conversão de leads, metodologias de vendas e setores:

- [Configurando regras de atribuição](#) (na página 366)
- [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) (na página 373)
- [Criando apresentações de conversão de leads](#) (na página 374)
- [Configurando a definição de previsão](#) (na página 377)
- [Atualizando a definição de previsão](#) (na página 383)
- [Configurando processos de vendas, categorias e instrutores](#) (consulte "[Configurando processos, categorias e instrutores de vendas](#)" na página 385)
- [Personalizando a lista de setores da empresa](#) (consulte "[Personalizando a lista do setor da sua empresa](#)" na página 393)

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Sobre regras de atribuição](#) (na página 361)
- [Administração de conversão de leads](#) (na página 372)

## Sobre regras de atribuição

**Antes de começar.** Para configurar as regras de atribuição, sua função deve incluir o privilégio Regras de dados e atribuição.

As regras de atribuição permitem que você atribua automaticamente um lead, uma oportunidade, uma solicitação de serviço ou uma conta à pessoa, à equipe e o território apropriados, com base nas regras (chamadas grupos de regras) que você configurar.

Se a sua empresa tiver selecionado a opção de atribuição do grupo, todos os membros do grupo compartilharão os registros que você atribuir a um membro do grupo. Para obter mais informações, consulte [Gerenciamento de grupo](#) (na página 289).

Dependendo da estrutura e dos processos de negócio da sua empresa, regras de atribuição podem ser simples. Por exemplo:

- Leads de vendas para cada região geográfica são atribuídos ao gerente de vendas regional.
- Novas solicitações de serviço são atribuídas ao gerente de serviços técnicos.

Ou as regras podem ser mais complexas. Por exemplo:

- A maioria dos leads é atribuída de acordo com a experiência com o produto e a localização geográfica, mas alguns são atribuídos a um gerente de telemarketing.
- A maioria das solicitações de serviço é atribuída por área problemática, mas todas as solicitações que envolvam um produto específico são direcionadas a uma pessoa.

A tabela a seguir descreve como você pode atribuir tipos de registro:

Este tipo de registro	Possui estas opções de atribuição
Contas	Você pode atribuir os registros a um funcionário ou território. Além disso, é possível especificar equipes que compartilhem a propriedade das contas recém-atribuídas.
Leads	Você pode atribuir os registros a um funcionário.
Oportunidades	Você pode atribuir os registros a um funcionário ou a um território. Além disso, é possível especificar equipes que compartilhem a propriedade das oportunidades recém-atribuídas.
Solicitações de serviço	Você pode atribuir os registros a um funcionário.

As regras de atribuição no grupo de regras ativo são avaliadas quando acontece o seguinte em relação a um tipo de registro:

- Para leads: a caixa de seleção Reatribuir proprietário é marcada.
- Para solicitações de serviço:
  - A solicitação de serviço é criada sem um proprietário ou o proprietário é excluído do registro (ou seja, o campo Proprietário fica em branco).
  - A caixa de seleção Reatribuir proprietário é marcada.
- Para contas: a caixa de seleção Reatribuir proprietário é marcada.
- Para oportunidades: a caixa de seleção Reatribuir proprietário é marcada.

### Notificações de e-mail

Quando um lead ou uma solicitação de serviço é atribuída a um proprietário, um e-mail é enviado ao novo proprietário. O modelo que é usado para o e-mail é determinado pelo idioma selecionado na página Detalhes pessoais do novo proprietário. Por exemplo, se o usuário quiser receber os e-mails de notificação em espanhol, então Espanhol deve ser selecionado no campo Idioma na página Detalhes pessoais do usuário. 4 Para obter informações sobre a atualização de regras de atribuição, consulte [Configurando regras de atribuição](#) (na página 366).

Nas notificações de e-mail, o endereço De é sempre donotreply@crmondemand.com e o campo Remetente é definido como o endereço especificado no campo E-mail do remetente no grupo de regras de atribuição. O Oracle CRM On Demand anexa uma sequência de caracteres a cada e-mail para que possa ser rastreado no sistema de envio de e-mail da Oracle. Se um destinatário do e-mail responder a uma notificação de e-mail, então o campo Para na resposta será definido como o endereço especificado no campo E-mail do remetente no grupo de regras de atribuição.

### Rastreando o processo de reatribuição

Você pode usar três campos para ajudar a rastrear o processo de reatribuição de proprietário ou executar a análise para determinar quanto tempo leva o processo de reatribuição. Você pode adicionar esses campos às apresentações da página de Conta, Oportunidade, Lead e Solicitação de serviço. Os campos são:

#### ■ Status da atribuição

O status pode ser Em fila (o registro está na fila para ser processado pelo gerente de atribuições), Em processamento (o registro está sendo processado no momento pelo gerente de atribuições) ou em branco (o registro não está na fila, nem sendo processado).

#### ■ Data de envio da última atribuição

Se o registro estiver na fila de processamento ou sendo processado no momento pelo gerente de atribuições, este campo mostra a data e a hora em que o registro foi salvo com a caixa de seleção Reatribuir proprietário marcada. Mas no caso de um registro de solicitação de serviço, esse campo mostra a data e a hora em que o registro foi salvo com o campo Proprietário em branco.

#### ■ Data de conclusão da última atribuição

Se um registro nunca foi reatribuído, este campo fica em branco; caso contrário, o campo mostra a data e a hora em que o registro foi reatribuído pelo última vez.

Para obter mais informações sobre a adição dos campos às apresentações da página, consulte [Personalizando apresentações estáticas da página](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 102).

## Ativando grupos de regras

Você pode criar vários grupos de regras de atribuição, mas apenas um grupo pode ficar ativo de cada vez para cada tipo de registro.

**CUIDADO:** O grupo de regras marcado como *ativo* da última vez que as regras foram liberadas, continua ativo até que as regras sejam liberadas novamente. Da próxima vez que as regras são liberadas, o grupo de regras que foi marcado pela última vez como *ativo* fica ativo. Ao criar um novo grupo de regras e marcá-lo como ativo, não exclua o grupo de regras ativo anteriormente, até que as regras sejam liberadas.

**DICA:** Os grupos de regras podem servir como referência histórica aos leads. No lugar de excluir os grupos de regras, você pode marcá-los como inativo.

## Sobre atribuição de grupo

Se sua empresa atribui registros a grupos inteiros no lugar de um funcionário, o administrador da sua empresa deve:

- 1 Selecionar o campo Atribuição padrão do grupo na página de Perfil da empresa (consulte [Configurando os padrões globais e o perfil da sua empresa](#) (consulte "[Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais](#)" na página 19)).
- 2 Configurar os grupos antes de ativar as regras de atribuição (consulte [Configurando grupos](#) (na página 291)).
- 3 Selecionar um membro do grupo para ser o proprietário de contas ou oportunidades durante o procedimento de atribuição.

**OBSERVAÇÃO:** a funcionalidade do grupo não é suportada para lead ou registros de solicitação de serviço.

Quando o registro é atribuído a um proprietário do grupo:

- O campo Proprietário mostra as informações do proprietário.
- Caso o administrador da empresa tenha adicionado o campo à apresentação, o campo Grupo principal mostra o nome do grupo ao qual o proprietário pertence nas páginas de Edição e de Detalhes.
- O registro é exibido nas áreas de aplicativos que geralmente exibem os registros do funcionário, como Páginas iniciais e listas de registros.

Geralmente, todos os membros do grupo têm acesso completo ao registro, embora os níveis de acesso possam ser ajustados para restringir o acesso de um usuário.

### Sobre o gerente de atribuição e os modos de propriedade de registro

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. Para obter mais informações sobre os modos de propriedade de registro, consulte [Sobre os modos de propriedade de registro](#) (consulte "[Sobre modos de propriedade de registro](#)" na página 250).

### Cenário para atribuir leads

Segue um exemplo de regras de negócios típicas de uma empresa para a atribuição de leads. Para configurar as regras que atribuem automaticamente os leads dessa empresa, o administrador faz o seguinte:

- 1 Informa as pessoas sobre as regras de negócios da empresa para atribuição de leads.

Por exemplo, para contas nos EUA, muitos territórios de vendas são atribuídos por estado, mas em alguns estados, a especialidade do produto determina as atribuições do território. Além disso, a conta da Corporação XYZ sempre é atribuída a um determinado gerente de vendas, independentemente do interesse no produto ou do estado do lead.

- 2 Lista todos os cenários de atribuição necessários para cobrir as regras de negócios:

- **A conta (empresarial) é a Corporação XYZ.** Atribuir ao Gerente de vendas A.
- **Endereço principal - O estado é CA, NV, OR, WA.** Atribuir ao Gerente de vendas B.
- **Endereço principal - O estado é OH, IN, MI, NY, KY.** Atribuir ao Gerente de vendas C.
- **Lead é interessante ao produto ABC (em todos os estados, exceto aqueles já listados e não para a Corporação XYZ).** Atribuir ao Gerente de vendas D.
- **Endereço principal - O estado não é listado.** Atribuir ao Gerente de vendas E.

- 3 Coloca o cenário na ordem em que serão considerados.

Primeiro, examine o campo Conta. Se o valor for Corporação XYZ, atribua o lead ao Gerente de vendas A, independentemente das demais condições. Se este critério não for atendido, examine o campo Estado do endereço principal. Se o valor for CA, NV, OR ou WA, atribua o lead ao Gerente de vendas B e assim por diante.

A melhor prática é usar o Modelo de atribuição de registro para ajudar a planejar os cenários de atribuição da sua empresa e configurar as regras que oferecem os resultados desejados.

## Condições dos critérios nas regras de atribuição

É possível usar as seguintes condições nos critérios das regras de atribuição:

- **Entre.** Faz a correspondência das regras com os registros em que o valor do campo de critérios fica entre os dois valores definidos nos critérios da regra. (Os resultados não podem incluir registros em que o valor do campo de critérios é igual a um dos valores da regra.) Use uma vírgula para separar os valores. Não use hífen (-) para especificar uma faixa de valores ou separar valores.

Use a condição Entre somente em campos de data. Use o formato de data MM/DD/AAAA.

- **Contém todos os valores.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o campo de critérios possui o valor de critério na regra. Por exemplo, se você digitar *qual* como valor de critério, a regra é compatível com os registros em que o campo de critérios possui um valor que inclui a string *qual*, como *qualificação* ou *qualificado*.

Não é possível usar a condição Contém todos os valores para os campos de número ou data.

- **Contém o valor do campo exato.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o campo de critérios está com a string inteira no valor do campo de critérios e nenhum caractere adicional. Por exemplo, se você digitar *Fechado* como valor de critério, a regra é compatível com os registros em que o valor do campo de critérios é *Fechado*, mas nenhum registro em que o valor de critérios é *Fechada/ganha*.

Não é possível usar a condição Contém o valor do campo exato para os campos de número ou data.

- **Não contém nenhum dos valores.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o campo de critérios possui qualquer valor diferente do valor de critério da regra.

Não é possível usar a condição Não contém nenhum dos valores para os campos de número ou data.

- **Menor que ou igual a.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o campo de critérios é menor que ou igual ao valor de critério da regra.

É possível usar a condição Menor que ou igual a somente nos campos de moeda e número.

- **Maior que ou igual a.** Faz a correspondência da regra com os registros em que o valor do campo de critérios é maior que ou igual ao valor de critério da regra.

É possível usar a condição Maior que ou igual a somente nos campos de moeda e número.

Observe os pontos a seguir a respeito dos critérios da regra:

- Uma regra sem critérios é sempre bem-sucedida.
- As regras são avaliadas em ordem sequencial e a avaliação é interrompida quando os critérios de uma regra são atendidos.

Por exemplo, se dez regras estão sendo avaliadas e os critérios da regra 6 são atendidos, as regras 7, 8, 9 e 10 serão ignoradas (ou seja, elas não serão avaliadas). Do mesmo modo, se não houver critérios para a regra 6, ela terá êxito e as regras 7, 8, 9 e 10 serão ignoradas.

Para obter instruções passo a passo sobre como configurar regras de atribuição, consulte [Configurando regras de atribuição](#) (na página 366).

## Configurando regras de atribuição

### Antes de começar:

- Para configurar as regras de atribuição, sua função deve incluir o privilégio Regras de dados e atribuição.
- Para obter informações sobre a criação de regras de atribuição, consulte [Sobre regras de atribuição](#) (na página 361).

### Exemplo de grupo de regras de atribuição

Os grupos de regras são combinações de regras que, em contrapartida, são compostas de critérios. A figura a seguir mostra os componentes de um grupo de regras.

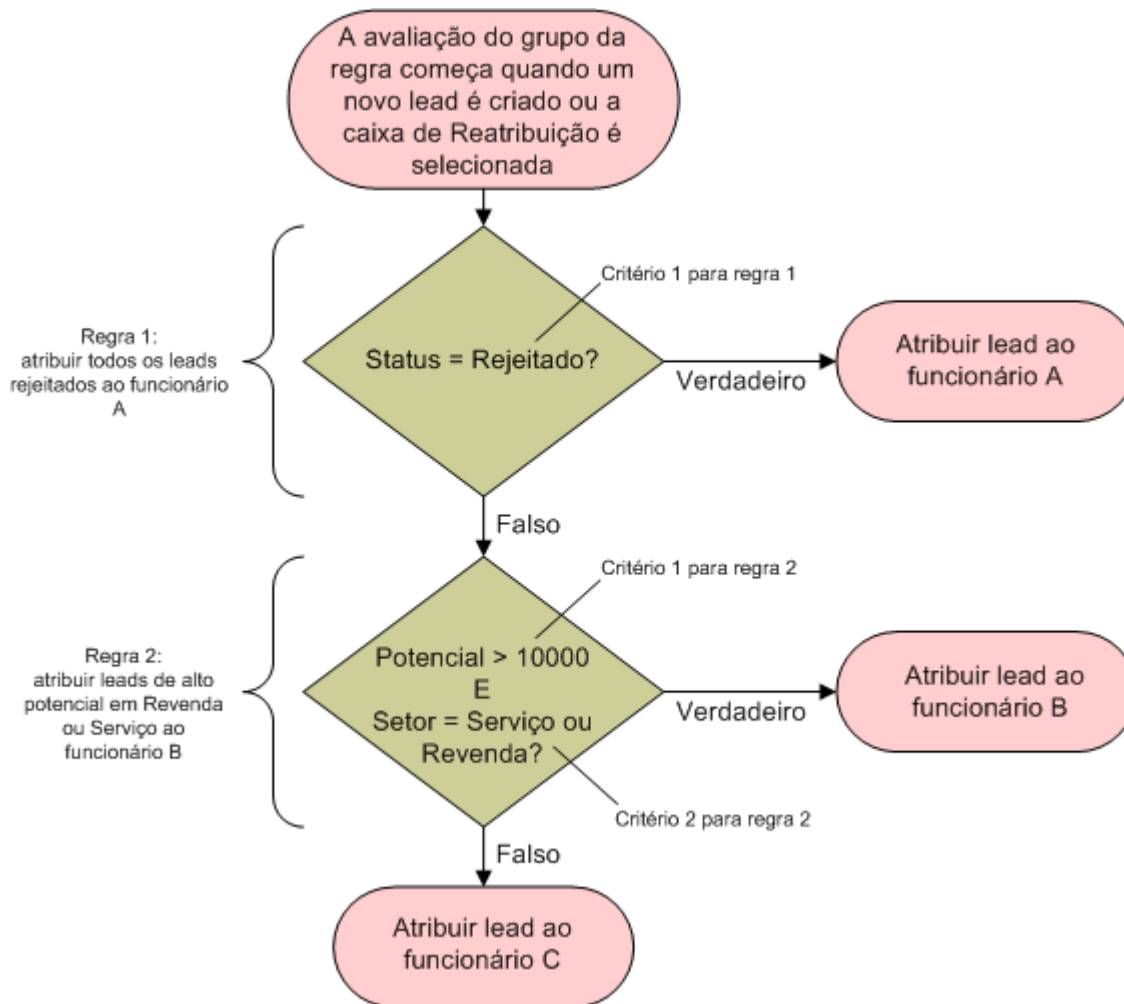


Figure 1: Como um grupo de regras de atribuição de lead é avaliado

**OBSERVAÇÃO:** no caso do comportamento correto do botão Rejeitar da página Leads - Detalhes, a primeira regra do grupo de regras deve atribuir os leads rejeitados.

#### **Para configurar regras de atribuição**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Regras de atribuição, clique no link para o tipo de registro adequado.

É exibida uma lista com todos os grupos de regras que foram definidas para sua empresa para atualização.

**4** Crie um novo grupo de regras:

**a** Clique no botão Novo grupo de regras.

**b** Na página Novo/editar, preencha os campos.

Campo	Descrição
Nome do grupo de regras	Um nome exclusivo, com até 30 caracteres.
Grupo de regras ativo	Apenas um grupo de regras pode ficar ativo de cada vez. Se você especificar um novo grupo de regras como ativo, o grupo de regras ativado anteriormente fica inativo.
Proprietário não atribuído	Um funcionário que herda os registros que não foram atribuídos por uma das regras. <b>Exemplo:</b> Funcionário C na Figura 1.
E-mail do remetente	Este campo é exibido somente para grupos de regras de solicitação de serviço e lead. O endereço de e-mail especificado por você no campo E-mail de retorno do grupo de regras de atribuição é exibido no campo Remetente das notificações de e-mail enviadas aos proprietários de leads e solicitações de serviço. Além disso, se um destinatário de e-mail responder uma notificação de e-mail, o campo Para na resposta será definido como o endereço especificado por você no campo E-mail de retorno.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> Nenhuma notificação de e-mail é enviada para os registros de conta e oportunidade.
Conta - Território - Status não atribuído	Um território que herda os registros que não foram atribuídos por uma das regras.  Este campo aparece somente para grupos de regras de conta.
Oportunidade - Território - Status não atribuído	Um território que herda os registros que não foram atribuídos por uma das regras.  Este campo aparece somente para grupos de regras de oportunidade.

**c** Salve o registro.

Isto salva o nome do novo grupo de regras na preparação da adição de regras ao grupo de regras.



**5** Adicione uma regra ao grupo de regras:

**a** Na barra de título Regras da página de Detalhes do grupo de regras, clique em Novo.

**b** Na página Novo/editar, preencha os campos.

A coluna Exemplo da tabela mostra como preencher os campos da Regra 2 na Figura 1.

Campo	Descrição	Exemplo
Nome da regra	Um nome exclusivo.	Atribuir leads altamente potenciais em Revenda ou Serviço
Ordem	A ordem em que as regras são avaliadas. Quando os critérios de uma regra são atendidos, o registro é atribuído e as regras subsequentes são ignoradas.	1
Atribuir ao proprietário	Se os critérios da regra forem atendidos, o registro será atribuído a este usuário.  No caso da atribuição de grupos de contas e oportunidades, o usuário deve ser membro de um grupo que compartilha os registros.	Funcionário B
Atribuir ao território	Se os critérios da regra forem atendidos, o registro será atribuído a este território.  Este campo aparece somente para regras de oportunidade e de conta.	Região noroeste
Incluir contatos relacionados	Se os critérios da regra forem atendidos, os contatos vinculados à conta serão atribuídos ao território e ao proprietário da conta especificada.  Este campo aparece somente para regras de conta.	Não aplicável
Incluir oportunidades relacionadas	Se os critérios da regra forem atendidos, as oportunidades vinculadas à conta serão atribuídos ao território e ao proprietário da conta especificada.  Este campo aparece somente para regras de conta.	Não aplicável

Campo	Descrição	Exemplo
Incluir atribuição de equipe	Se os critérios da regra forem atendidos, os membros da equipe serão atribuídos à conta.  Este campo aparece somente para regras de oportunidade e de conta.	Não aplicável

- c** Salve o registro.

Isto salva a regra e você agora poderá adicionar critérios à regra.

**6** (Opcional) No caso de contas e oportunidades, atualize o acesso aos usuários e registros vinculados:

- a** Na página Detalhes do grupo de regras, clique no link Nome da regra na qual você deseja atualizar o acesso para registros e usuários vinculados.
- b** Na página de Detalhes da regra, clique em Adicionar usuários ou Editar usuários na barra de título Atribuição de equipe.
- c** Clique no ícone de Pesquisa e selecione os usuários.
- d** Atribua o nível de acesso das contas, contatos e oportunidades.
- e** Salve as alterações.

**7** Adicione os critérios à regra:

- a** Na barra de título Critérios da regra da página de Detalhes da regra, clique em Novo.
- b** Na página Novo/editar, preencha os campos.

A coluna Exemplo da tabela mostra como preencher os campos da Regra 2 na Figura 1.

Campo	Descrição	Exemplo
Campo	Nome do campo a ser avaliado.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> Se um campo for rotulado novamente, o novo nome do campo será exibido.	Receita potencial
Condição	As condições a seguir não podem ser usadas nos campos de número ou data: Contém todos os valores, Contém o valor do campo exato e Não contém nenhum dos valores.  As condições a seguir podem ser usadas somente nos campos de moeda e número: Maior que ou igual a, Menor que ou igual a.  O operador Entre pode ser usado somente em campos de data.	Maior que ou igual a

Campo	Descrição	Exemplo
Valor(es)	Use vírgulas para separar os valores. Se o valor que você deseja vincular incluir uma vírgula, como endereço, delimite o valor com aspas.  Se a condição for Entre, informe os valores mínimo e máximo separados por vírgulas.	10000

**c** Execute uma das etapas a seguir:

- Se você quiser adicionar mais critérios à regra, clique em Salvar e Novos critérios de regra e volte à Etapa b. Se tiver vários critérios definidos para uma regra, o registro deve atender a *todos os critérios* para que a regra seja atendida.
- Se você informou todos os critérios para a regra, clique em Salvar.

**8** Na barra de título Regra da página Detalhes da regra, clique em Voltar para detalhes do grupo de regras.

**9** Na página de Detalhes do grupo de regras, faça o seguinte:

- Se você quiser adicionar mais regras ao grupo, volte à Etapa 5.
- Se você informou todas as regras para o grupo de regras, clique em Voltar para lista de grupos de regras para concluir.

**DICA:** Como as regras são executadas na ordem em que são exibidas no Grupo de regras, verifique se elas são exibidas na sequência correta. Depois que uma regra for atendida, as regras subsequentes serão ignoradas.

### **Para editar, ativar ou desativar um grupo de regras**

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3** Na seção Regras de atribuição, clique no link para o tipo de regras de atribuição que você deseja editar. É exibida uma lista com todos os grupos de regras do tipo que foi definido para sua empresa até o momento.
- 4** Clique no link Grupo de regras que deseja atualizar.
- 5** Na página de Detalhes do grupo de regras, clique em Editar.
- 6** Atualize os campos e salve o registro.

As alterações feitas entrarão em vigor à meia-noite no Oracle Server (padrão) ou quando os grupos de regras de atribuição forem atualizados.

**CUIDADO:** Quando você marca um grupo de regras como *ativo*, o grupo de regras marcado como *ativo* na última vez em que as regras foram liberadas continua ativo até as regras serem liberadas novamente. Da próxima vez que as regras forem liberadas, o grupo de regras que foi marcado pela última vez como

*ativo* fica ativo. Quando um grupo de regras é marcado como *ativo*, não exclua o grupo de regras ativo anteriormente, até que as regras sejam liberadas.

### Para editar regras de atribuição

- 1 Na página de Detalhes do grupo de regras, clique no link Editar da regra que você deseja alterar.
- 2 Atualize os campos.

**OBSERVAÇÃO:** é possível alterar a ordem em que as regras são avaliadas, editando o campo Ordem. Na regra que você deseja alterar, informe o número de uma ordem maior que o número da ordem da regra que precede a regra que você está alterando, e menor que o número da ordem da regra posterior.

Por exemplo, se houver três regras, ordenadas de 1 a 3, e você deseja alterar a ordem para que a regra que é no momento a número 1 seja avaliada depois da que é no momento a número 2, altere a ordem da regra número 1 para um valor como 2.1 (ou qualquer valor maior que 2 e menor que 3).

- 3 Salve o registro.

## Administração de conversão de leads

Os usuários da sua empresa podem converter registros de lead em registros de conta, de contato e de oportunidade. Se a sua empresa estiver configurada para usar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, os usuários também poderão converter registros de lead em registros de negócio.

Quando os usuários convertem um registro de lead, podem executar uma das seguintes ações:

- Criar novos registros de conta, contato, oportunidade ou registro de negócio, que são vinculados automaticamente ao registro do lead.
- Vincular o registro do lead aos registros existentes de conta e contato. Os usuários selecionam os registros que desejam vincular ao lead quando convertem o lead.

Você pode determinar quais opções estarão disponíveis aos usuários na página Converter lead, criando apresentações de conversão de leads para a página e atribuindo essas apresentações às funções do usuário.

Durante a conversão de leads, alguns valores são transferidos para os novos registros por padrão. No entanto, é possível estender a quantidade de informações que são transferidas mapeando campos adicionais, incluindo campos personalizados.

Para converter leads, os usuários devem ter o acesso adequado aos tipos de registro e os privilégios apropriados em sua função.

Quando os usuários rejeitam um lead, eles devem selecionar um código de rejeição no campo Código de rejeição na página Rejeitar um lead. Vários valores são fornecidos por padrão para o campo Código de rejeição, mas você pode alterar esses valores ou adicionar mais valores à lista. Para obter mais informações sobre a lista de opções Código de rejeição, consulte [Código de rejeição de leads](#) (na página 376).

### Tópicos relacionados

Para obter mais informações sobre a administração de conversão de leads, consulte os seguintes tópicos:

- [Processo de configuração da conversão de leads](#) (na página 373)
- [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) (na página 373)
- [Criando apresentações de conversão de leads](#) (na página 374)

## Processo de configuração da conversão de leads

Para configurar as definições de rejeição e conversão de leads para seus usuários e tipos de registro, execute as tarefas a seguir:

- 1 Se desejar mapear campos adicionais durante a conversão de leads, configure os novos mapeamentos.  
Para obter mais informações sobre os campos de mapeamento, consulte [Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads](#) (na página 373).
- 2 Se desejar personalizar a apresentação da página Converter leads:
  - a Crie as novas apresentações.  
Para obter mais informações sobre como criar apresentações, consulte [Criando apresentações de conversão de leads](#) (na página 374).
  - b Adicione as novas apresentações às funções apropriadas.  
Para obter mais informações sobre como adicionar funções, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).
- 3 Certifique-se de que os usuários tenham o acesso adequado aos tipos de registro e os privilégios adequados em sua função.  
Para obter mais informações sobre as configurações que são exigidas para converter leads, consulte Configurações de função e perfil de acesso para converter leads.
- 4 Se desejar editar os valores na lista de opções Código de rejeição, edite os valores de campo.  
Para obter mais informações sobre como editar valores de campo, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 86). Para obter mais informações sobre a lista de opções Código de rejeição, consulte [Código de rejeição de leads](#) (na página 376).

## Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads

Os usuários da sua empresa podem converter registros de lead em registros de conta, de contato e de oportunidade. Se a sua empresa estiver configurada para usar o Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition, os usuários também poderão converter registros de lead em registros de negócio.

Quando os usuários convertem leads em registros de conta, de contato, de oportunidade ou de negócio, alguns valores são transferidos para os novos registros por padrão. No entanto, você pode estender a quantidade de informações que é transferida mapeando campos adicionais, inclusive campos personalizados.

**OBSERVAÇÃO:** não mapeie campos de link da Web para a conversão de leads. Esses campos não contêm dados, mas scripts de links nos quais os usuários podem clicar para executar ações. O conteúdo de campos de link da Web não pode ser transferido aos novos registros quando um lead é convertido.

Quando os usuários convertem um registro de lead, os valores nos campos mapeados são transferidos da seguinte maneira:

- Quando os usuários criam um novo registro de conta, de oportunidade ou de negócio, os valores dos campos mapeados no registro de lead são transferidos para os campos especificados no novo registro.
- Quando os usuários vinculam o registro de lead a registros existentes de conta, de contato, de oportunidade ou de negócio selecionados durante a conversão do lead, os campos nos registros existentes que já possuem valores permanecem inalterados. Os campos vazios são atualizados com o valor do campo do lead mapeado.

### Sobre valores e campos de listas de opções personalizados

Você pode mapear campos de lista de opções do registro de lead para campos de texto (longos ou curtos) em registros de conta, de contato, de oportunidade e de negócio, ou para um campo de lista de opções com valores idênticos.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento a seguir, sua função deve incluir o privilégio Regras de dados e atribuição.

### *Para mapear campos adicionais ao converter um registro de lead*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Atribuição e regras de dados.
- 3 Na seção Lead - Administração de conversão, clique em Lead - Mapeamento de conversão.
- 4 Na página Lead - Mapeamento de conversão, selecione os campos a mapear.
- 5 Para reverter o mapeamento de volta às configurações padrão, clique no botão Padrão na barra de título.
- 6 Clique em Salvar.

### Criando apresentações de conversão de leads

Você pode especificar quais opções estarão disponíveis aos usuários quando eles convertem leads, criando apresentações personalizadas para a página Converter leads e atribuindo as apresentações às funções do usuário.

**OBSERVAÇÃO:** para converter leads em contas, contatos, oportunidades ou registros de negócios, os usuários também têm definições apropriadas nos seus perfis de acesso e função. Para obter mais informações sobre as definições que são necessárias para converter leads, consulte Configurações de função e perfil de acesso para converter leads.

A tabela a seguir mostra as opções que você pode disponibilizar na página Converter lead.

Tipo de registro	Opções
Conta	Não converter para conta Usar conta existente Criar nova conta automaticamente

Tipo de registro	Opções
<b>Contato</b>	Usar contato existente Criar novo contato automaticamente
<b>Oportunidade</b>	Não converter em oportunidade Criar nova oportunidade autom.
<b>Registro de negócio</b>	Não criar registro de negócio Criar registro de negócio automaticamente  <b>OBSERVAÇÃO:</b> as opções do Registro de negócios são aplicáveis somente se a empresa estiver configurada para usar Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.

Uma apresentação padrão é fornecida. A apresentação padrão inclui todas as opções de contas, contatos e oportunidades, mas não possui as opções de registros de negócio. É possível copiar a apresentação padrão e editar a cópia, mas não é possível editar ou excluir a apresentação padrão.

Dependendo das opções que você disponibiliza para um tipo de registro, as seções do tipo de registro na página Converter lead são afetadas da seguinte forma:

- Se você não disponibilizar nenhuma das opções para um tipo de registro, a página Converter lead não incluirá uma seção para esse tipo de registro.
- Se você disponibilizar apenas a opção Não converter para conta para o Tipo de registro de conta, a página da seção Contas não aparecerá na página.
- Se você disponibilizar apenas a opção Não converter em oportunidade para o Tipo de registro de oportunidade, a seção Oportunidade não aparecerá na página.
- (Aplicável apenas ao Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition) Se você disponibilizar apenas a opção Não criar registro de negócio para o tipo de registro Registro de negócio, a seção Registro de Negócio não será mostrada na página.

**Antes de começar.** Para executar o procedimento descrito nesta seção, sua função deve incluir o privilégio Regras de dados e atribuição.

### ***Para criar uma apresentação de conversão de leads***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique em Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Administração de conversão de leads, clique na Apresentação de conversão de leads.
- 4 Na página Lista de apresentações de conversão de leads, clique em Nova apresentação.
- 5 Na Etapa 1, Nome da apresentação:

- a** Informe o nome da apresentação.
- b** (Opcional) Digite uma descrição para a apresentação.
- c** Se desejar que essa apresentação seja a padrão para todos os usuários, marque a caixa de seleção Apresentação padrão de conversão de leads.

**OBSERVAÇÃO:** por padrão, a Apresentação padrão de conversão de leads fornecida no Oracle CRM On Demand atua como a apresentação padrão de conversão de leads para a empresa, a menos que outra apresentação seja marcada como a padrão. Se você criar outra apresentação e marcar a caixa de seleção Apresentação padrão da nova apresentação, a Apresentação padrão de conversão de leads não será mais a padrão. Assim, a Apresentação padrão de conversão de leads será a apresentação padrão da empresa somente quando a caixa de seleção Apresentação padrão não estiver marcada para nenhuma outra apresentação. No entanto, a caixa de seleção Apresentação padrão para a Apresentação padrão de conversão de leads sempre estará desmarcada, mesmo quando ela estiver atuando como a padrão.

- 6** Na Etapa 2, Selecionar ações, destaque o tipo de registro para o qual deseja selecionar as ações (Conta, Contato, Oportunidade ou Registro de Negócio) na seção Tipo de registro da conversão de leads e clique nas setas para mover as ações que deseja exibir na página da seção Ações disponíveis para conversão de leads para a seção Ações selecionadas para conversão de leads. Repita essa etapa para cada um dos tipos de registro.
- 7** Na Etapa 3, Confirmar, revise suas seleções e, se necessário, retorne à Etapa 2, Selecionar ações, para alterar as seleções.
- 8** Clique em Concluir para salvar suas alterações.

### Código de rejeição de leads

Quando os usuários rejeitam um lead, eles devem selecionar um código de rejeição no campo Código de rejeição na página Rejeitar um lead. Os usuários também podem digitar uma descrição do motivo para a rejeição no campo Motivo da rejeição. Se um usuário selecionar o valor *Outros* no campo Código de rejeição, o campo Motivo da rejeição se tornará um campo obrigatório e o usuário deverá digitar uma descrição do por quê o lead foi rejeitado. Caso contrário, o campo Motivo da rejeição será opcional.

Vários valores são fornecidos por padrão para o campo Código de rejeição, mas você pode alterar esses valores ou adicionar mais valores à lista. Os valores padrão são:

- Contato terceiro
- Não contatar novamente
- Duplicado
- Falha ao fazer o contato
- Contato incorreto
- Dados insuficientes
- Número de telefone inválido
- Nenhuma oportun. de negócios
- Oportunidade em andamento



- Outros
- Contatado recentemente. (<30 dias)
- Entr. de dados/erro do sistema
- Já possui o produto
- Critérios alvo não atendidos

Para obter informações sobre como editar valores da lista de opções, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 86).

**OBSERVAÇÃO:** se você renomear o valor *Outros*, o campo Motivo da rejeição continuará sendo um campo obrigatório quando o usuário selecionar o valor renomeado na página Rejeitar um lead.

## Configurando a definição de previsão

As previsões no Oracle CRM On Demand automatizam a geração de previsões de vendas de acordo com as configurações definidas por você. As previsões são geradas automaticamente a cada semana ou mês. Cada previsão gerada é salva no arquivo, fornecendo um registro histórico que pode ser consultado e analisado.

Cada previsão é uma captura de informações sobre a receita e a receita potencial para o trimestre. As previsões permitem que profissionais de vendas e gerentes acompanhem o desempenho de vendas trimestral em relação às cotas planejadas, ao fechamento de contas real e à receita esperada, fornecendo o status atual de suas oportunidades de vendas.

Os participantes das previsões são escolhidos de acordo com a função. A estrutura de subordinação da empresa e as funções escolhidas por você para os participantes da previsão devem ser definidas de maneira que eles respondam a um usuário de nível superior. Geralmente, esse usuário é o vice-presidente ou o CEO (diretor executivo) da empresa.

Quando você gera uma previsão, o Oracle CRM On Demand avisa aos funcionários que a previsão foi criada e está disponível para revisão publicando um alerta na Minha página inicial de cada participante por dois dias. Para estender o período de permanência do alerta, atualize o campo Data de expiração do alerta. Para obter informações sobre alertas, consulte [Publicando alertas para a empresa inteira](#) (consulte "Publicando alertas por toda a empresa" na página 54).

## Determinando o tipo de previsão

Sua empresa pode basear suas previsões em oportunidades, produtos, contas ou contatos. Há quatro tipos de previsão:

- Oportunidade - Produto
- Oportunidade - Receita
- Conta - Receita
- Receita do contato

Sua empresa pode gerar vários tipos de previsão nas datas de previsão especificadas definidas para a geração de previsão. Quando você seleciona as configurações de previsão para a empresa, determina quais tipos de previsão toda a empresa usará.

**OBSERVAÇÃO:** cada tipo de previsão requer que os funcionários de vendas executem certas ações. Não se esqueça de informar que tipos de previsão você usará antes que os funcionários de vendas comecem a criar registros de oportunidade, de conta e de contato.

### Previsões do produto da oportunidade

As previsões de produto da oportunidade registram os produtos vinculados a uma oportunidade. Os números das previsões para o produto da oportunidade são calculados com base nos campos Quantidade, Receita e Receita esperada de todos os produtos que sejam propriedade de um participante da previsão e tenham receita programada para ser reconhecida durante o período da previsão. A receita de um produto pode ser registrada uma vez ou pode ser registrada durante vários períodos.

Essas previsões exigem que os representantes de vendas vinculem produtos aos registros da sua oportunidade. Os representantes de vendas também devem preencher a quantidade, o preço de compra e as datas de início e de fechamento para indicar que produtos desejam incluir em suas previsões.

Para ser incluído na previsão, o registro do produto da oportunidade deve:

- Ter data de fechamento durante o período da previsão
- Ser propriedade de um participante da previsão

Algumas informações adicionais devem ser fornecidas para que os valores de um registro contribuam para a receita da previsão da sua empresa. Para obter informações detalhadas, consulte Sobre oportunidades e previsões.

Configure uma previsão de produto da oportunidade se sua empresa quiser prever uma receita ocasional ou uma receita recorrente baseada em produtos.

### Previsão de receita da oportunidade

As previsões de receita da oportunidade registram a receita indicada nos registros da oportunidade. Os números da previsão são calculados com base nos campos Receita e Receita esperada de todos os registros da oportunidade a que se aplicam as seguintes condições:

- A oportunidade tem data de fechamento durante o período da previsão
- Uma das seguintes condições é verdadeira:
  - A oportunidade é propriedade de um participante da previsão
  - Um participante da previsão é membro da equipe da oportunidade e tem uma participação na receita da oportunidade maior que zero (ou seja, o valor no campo % de divisão na página Oportunidade - Equipe é maior que zero).

**OBSERVAÇÃO:** para que a receita de uma oportunidade seja compartilhada entre membros da equipe, a caixa de seleção Ativar divisão de receita da oportunidade deve ser marcada no perfil da empresa.

As previsões da receita da oportunidade exigem que os representantes de vendas preencham os campos Receita e Data de fechamento da oportunidade para indicar que oportunidades desejam incluir em suas previsões. Qualquer produto vinculado será ignorado na previsão.

Algumas informações adicionais devem ser fornecidas para que os valores de um registro contribuam para a receita da previsão da sua empresa. Para obter informações detalhadas, consulte Sobre oportunidades e previsões.

Configure uma previsão da receita da oportunidade se quiser prever a receita total da oportunidade, independentemente de quanto da receita provém de produtos individuais.

### **Previsões de receita da conta e do contato**

As previsões da receita de conta e contato registram a receita listada nos registros de receita vinculados a registros de conta ou contato. Os números da previsão são calculados com base nos campos Receita e Receita esperada dos registros que correspondem aos critérios de inclusão na previsão. Para ser incluída em uma previsão, a receita de uma conta ou um contato deve atender às seguintes condições:

- O registro deve ser propriedade de um participante da previsão.
- O registro deve ter um status aberto, pendente ou fechado.
- O registro deve ter o campo Previsão selecionado.
- O registro não pode estar vinculado a uma oportunidade.
- O registro deve ter uma receita programada para ser reconhecida durante o período da previsão.

A receita de uma conta ou contato pode ser informada ocasionalmente ou pode ser configurada como recorrente. Previsões de receita da conta e receita do contato exigem que os usuários vinculem receitas a seus registros de contas ou contatos. Os usuários também devem atualizar os campos Data de início/fechamento, Status e Previsão no registro da receita para indicar que produtos desejam incluir nas previsões.

Algumas informações adicionais devem ser fornecidas para que os valores de um registro contribuam para a receita da previsão da sua empresa. Para obter informações detalhadas, consulte Rastreando receitas com base em contas, e Rastreando receitas com base em contatos.

Configure uma previsão da receita da conta e do contato se a sua empresa quiser prever uma receita ocasional ou recorrente.

### **Selecionando a duração da previsão**

Você pode configurar as previsões para exibir projeções de receita de até quatro trimestres. Com a capacidade de previsões estendidas, você pode visualizar uma previsão para o trimestre atual e para os três trimestres seguintes.

Por padrão, a duração da previsão é configurada para um trimestre (apenas o trimestre atual está incluído na previsão). Quando você altera a duração para incluir múltiplos trimestres, a previsão inclui o atual além dos futuros. Por exemplo, se você selecionar uma previsão de dois trimestres, ela inclui o trimestre atual e o próximo.

### **Designando funções de previsão**

Como parte da sua definição de previsão, você seleciona quais funções devem ser incluídas. Quando você adicionar uma função à definição de previsão, todos os usuários atribuídos a essa função serão designados como participantes da previsão.

### Configuração do usuário para previsões

Os usuários que você pretende incluir nas previsões da sua empresa devem ser configurados corretamente. Seus registros de usuário devem atender às seguintes condições:

- O registro deve ter um valor válido no campo Função.
- O registro deve ter um valor válido no campo Superior hierárquico ou no campo Superior hierárquico (Apelido), dependendo de qual desses campos aparece na apresentação de página do registro do usuário.
- O status do usuário deve ser definido como Ativo a menos que você selecione a opção que permite previsões para usuários inativos.

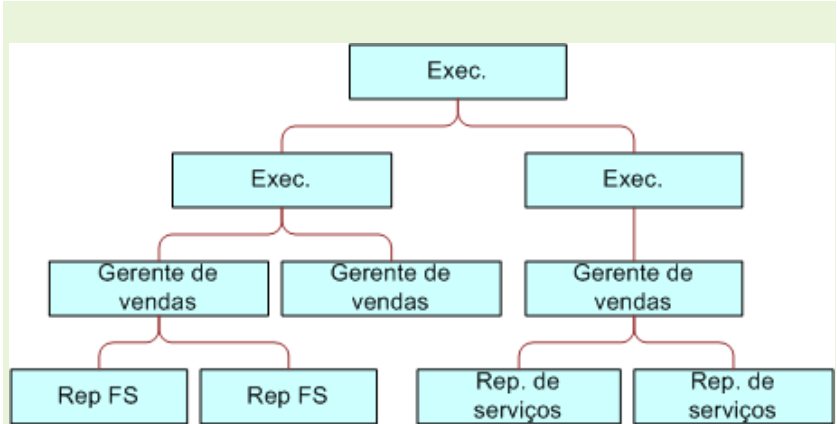
**CUIDADO:** se algum dos usuários incluídos na previsão for configurado de maneira incorreta, haverá falha em toda a previsão.

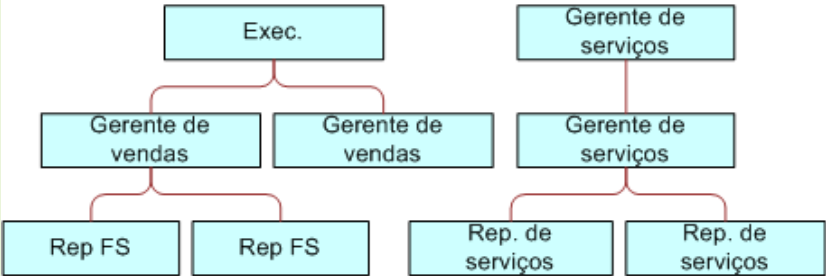
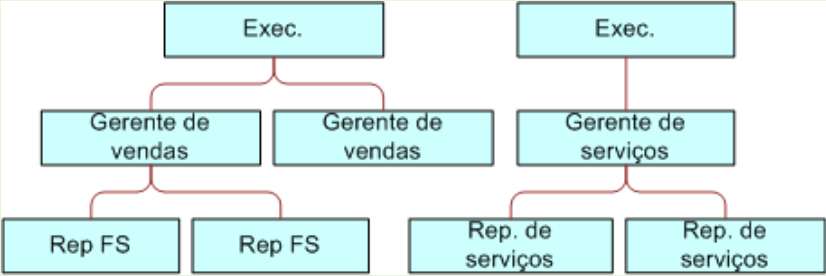
### Exemplos de funções e estruturas de subordinação para previsão

Para gerar previsões, você deve configurar a estrutura de subordinação da sua empresa corretamente. A hierarquia de previsão é baseada na hierarquia especificada no campo Superior hierárquico ou Superior hierárquico (Apelido) nos registros do usuário. Todos os participantes da previsão, exceto um usuário de nível superior, devem estar subordinados a outro participante para que todas as previsões individuais consolidem uma previsão da empresa inteira. Se houver mais de um participante da previsão que não seja subordinado hierárquico de outro participante da previsão ou se algum gerente que possua participantes da previsão como subordinados diretos tiver um status de Inativo, haverá falha na previsão.

**OBSERVAÇÃO:** se a previsão não for gerada devido a um problema em sua estrutura, o contato principal (indicado no perfil da empresa) receberá uma notificação por e-mail do Suporte ao cliente. Depois que a estrutura de subordinação for corrigida e a previsão for atualizada, a previsão será gerada automaticamente naquela noite, mesmo se não for a noite normal da previsão.

A tabela a seguir mostra a estrutura de subordinação e as combinações de funções de participantes que funcionam ou não para a geração de previsões.

Para esta estrutura de subordinação	A previsão funciona ou falha	Porque
	Funciona com esta combinação de funções: <ul style="list-style-type: none"><li>■ Executivo</li><li>■ Gerente de vendas</li><li>■ Representante comercial</li></ul>	Os participantes estão subordinados a um participante de nível superior.
	Falha com esta combinação de funções: <ul style="list-style-type: none"><li>■ Gerente de vendas</li><li>■ Representante</li></ul>	Os participantes não estão subordinados a um participante. Eles estão subordinados a dois gerentes de vendas.

Para esta estrutura de subordinação	A previsão funciona ou falha	Porque
	comercial	
	Falha com esta combinação de funções: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Executivo</li> <li>■ Representante comercial</li> </ul>	Os representantes comerciais estão subordinados a um gerente de vendas que não é um participante.
	Funciona com esta combinação de funções: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Executivo</li> <li>■ Gerente de vendas</li> <li>■ Representante comercial</li> </ul>	Os participantes estão subordinados a um participante.
	Falha com esta combinação de funções: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Executivo</li> <li>■ Gerente de vendas</li> <li>■ Representante comercial</li> </ul>	Dois participantes não estão subordinados a ninguém. Somente um participante na previsão (no topo da estrutura) pode não estar subordinado a ninguém.

### Incluindo usuários inativos em previsões

As previsões podem incluir usuários ativos e inativos. Ao configurar a sua definição da previsão, você indica se os usuários inativos devem ser incluídos nas previsões.

### Permitindo que gerentes enviem previsões para seus subordinados diretos

Ao configurar as definições da sua previsão, você indica se os gerentes podem enviar previsões automaticamente para seus subordinados diretos quando enviarem suas previsões.

### Previsões e calendários fiscais personalizados

Durante o uso de calendários fiscais, a definição do calendário fiscal personalizado da sua empresa é usada na geração de previsões e, portanto, os meses do período de previsão se alinham com os meses do calendário fiscal personalizado.

O administrador da empresa deve criar um registro de calendário fiscal personalizado para cada ano para o qual você deseja criar previsões no Oracle CRM On Demand. Se não tiver sido criado um número suficiente de calendários fiscais necessários para oferecer suporte à duração da previsão selecionada, isso impedirá a geração da série de previsões e a criação das previsões.

**OBSERVAÇÃO:** se a geração da previsão falhar em decorrência de calendários fiscais insuficientes, o contato principal (indicado no perfil da empresa) receberá uma notificação de e-mail do Suporte ao cliente. Depois que os registros do calendário fiscal para suportar a definição de previsão foram criados e a definição da previsão foi alterada, a previsão será gerada automaticamente à noite, embora não seja comum a geração de previsão noturna.

### Sobre as notificações de e-mail para falhas de previsão

Nas notificações de e-mail que são enviadas quando as previsões falham, o endereço De é sempre donotreply@crmondemand.com e o campo Remetente é sempre definido como support@crmondemand.com. O Oracle CRM On Demand anexa uma sequência de caracteres a cada e-mail para que possa ser rastreado no sistema de envio de e-mail da Oracle. Se o destinatário do e-mail tentar responder ao e-mail, então o endereço no campo Para na resposta será definido automaticamente como support@crmondemand.com.

O procedimento a seguir descreve como configurar a definição de previsão.

### Para configurar a definição de previsão

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Previsão - Administração, clique em Previsão - Definição.
- 4 Na página Previsão - Definição, clique em Atualizar.
- 5 Na Etapa 1, Selecionar tipos de previsão, marque a caixa de seleção Ativo para cada tipo de previsão que você deseja gerar.

A sua empresa pode gerar previsões de receita de vendas baseadas nos produtos da oportunidade, na receita da oportunidade, na receita da conta e na receita do contato.

- 6 Na Etapa 2, Selecionar frequência da previsão:

- a No campo Previsão - Duração, selecione a duração da previsão.

**OBSERVAÇÃO:** as definições do calendário fiscal selecionadas para sua empresa determinam a duração de cada trimestre. A data inicial e a data final da duração da previsão serão calculadas de acordo com a data inicial do calendário fiscal e o tipo de calendário fiscal definidos no perfil da empresa. Para o tipo de calendário fiscal do Calendário fiscal personalizado, as datas inicial e final são baseadas no calendário fiscal, conforme definido pelo administrador de sua empresa.

- b** No campo Previsão - Criar captura a cada, especifique com que frequência a captura da previsão deve ser criada.

Você pode selecionar previsões semanais ou mensais.

**OBSERVAÇÃO:** se você selecionar Mês, o tipo de calendário fiscal selecionado para a sua empresa determinará a duração de um mês.

- c** No campo Previsão - Dia de captura, selecione o dia do mês ou da semana no qual a captura da previsão deve ser criada.

As previsões são geradas no início do dia selecionado (ou seja, um minuto depois da meia-noite) no fuso horário das instalações de hospedagem. Se sua previsão for mensal e o mês atual não contiver o dia selecionado para a geração da previsão, o Oracle CRM On Demand ajustará a captura para gerar uma previsão no último dia do mês. Por exemplo, se o dia da captura da previsão estiver definido como o 30º e o mês atual for fevereiro, o Oracle CRM On Demand ajustará a captura da previsão para gerá-la no 28º dia.

## 7 Na Etapa 3, Selecionar as funções de previsão:

- a** Adicione as funções dos usuários que participarão da previsão na área Funções da previsão. Clique nas setas para mover funções da empresa para a lista Funções da previsão.
- b** Para permitir previsões para usuários inativos, marque a caixa de seleção Permitir previsões para usuários inativos.
- c** Para permitir que um gerente envie previsões automaticamente para seus subordinados diretos, marque a caixa de seleção Enviar automaticamente previsões para a equipe mediante envio pelo gerente.

## 8 Clique em Concluir.

- 9** Na página Previsão - Definição, verifique os detalhes da previsão revisando a frequência da captura da previsão, o dia da captura da previsão, as datas da próxima série de previsões e a lista de participantes da série de previsões.

**CUIDADO:** Após configurar sua definição de previsão, determinadas alterações nos registros do usuário ou nos calendários fiscais exigem que você atualize suas definições de previsão. Para obter mais informações, consulte [Atualizando a definição de previsão \(na página 383\)](#).

## Atualizando a definição de previsão

Você pode atualizar a definição de previsão da empresa para alterar a frequência da previsão, ou adicionar ou remover funções etc. Além disso, quando determinadas alterações são feitas em registros de usuário, ou se o calendário fiscal for modificado, você deverá atualizar a definição da previsão para que ela incorpore as alterações.

Você deverá atualizar a definição de previsão quando alguma das seguintes alterações for feita:

- O gerente de um participante da previsão é alterado. As informações do gerente são armazenadas no registro do usuário do participante da previsão no campo Superior hierárquico ou no campo Superior hierárquico (apelido), dependendo de quais campos são exibidos no layout de página para o registro do usuário.

Se o gerente para um participante da previsão for alterado, você deverá atualizar a definição da previsão da seguinte forma:

- Se a função atribuída ao novo gerente não estiver incluída na definição de previsão no momento, você deverá adicioná-la à definição de previsão.
- Se a função atribuída ao novo gerente estiver incluída na definição de previsão no momento, você deverá atualizá-la para que a nova estrutura de relatórios se reflita em previsões futuras.

**OBSERVAÇÃO:** a hierarquia do participante da previsão deve incluir gerentes para todos, exceto para a pessoa no nível superior.

- Os usuários que participarem da hierarquia de previsão forem desativados.

Quando um funcionário deixa a empresa, você deve alterar o status desse usuário para Inativo. Se o funcionário inativo era um gerente na hierarquia da previsão, os registros do usuário de todos os participantes da previsão subordinados a esse funcionário também deverão ser atualizados.

Nesse caso, você deverá atualizar a definição de previsão da seguinte forma:

- Se a função atribuída ao novo gerente não estiver incluída na definição de previsão no momento, você deverá adicioná-la à definição de previsão.
- Se a função atribuída ao novo gerente estiver incluída na definição de previsão no momento, você deverá atualizá-la para que a nova estrutura de relatórios se reflita em previsões futuras.

**OBSERVAÇÃO:** se sua definição de previsão permitir previsões para usuários inativos, então você não precisa atualizar a definição de previsão quando um participante da previsão ficar inativo.

- Os usuários são adicionados a ou removidos das funções incluídas na definição de previsão.

Nesse caso, você só precisa atualizar a definição de previsão para que ela incorpore as alterações.

- As alterações são feitas no calendário fiscal.

Nesse caso, você só precisa atualizar a definição de previsão para que ela incorpore as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** você deve atualizar a definição de previsão quando for feita uma alteração no seu calendário fiscal, independente do tipo de calendário fiscal que sua empresa usa (padrão ou personalizado).

**OBSERVAÇÃO:** quando qualquer uma das alterações descritas aqui forem feitas no Oracle CRM On Demand, as previsões que foram geradas não refletirão as alterações até que a definição da previsão seja atualizada.

O procedimento a seguir descreve como atualizar a definição de previsão.

### **Para atualizar a definição de previsão**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Previsão - Administração, clique em Previsão - Definição.
- 4 Na página Previsão - Definição, clique em Atualizar.



- 5 Na Etapa 1: Selecionar tipo de previsão. Se alguma alteração for necessária, faça as alterações.
- 6 Clique em Etapa 2: Selecionar frequência da previsão.
- 7 Se alguma alteração for necessária na Etapa 2: Selecionar frequência da previsão, faça as alterações.
- 8 Clique em Etapa 3: Selecionar as funções de previsão.
- 9 Se alguma alteração for necessária na Etapa 3: Selecionar as funções de previsão, faça as alterações.
- 10 Clique em Concluir.

A definição de previsão será atualizada automaticamente e um resumo da definição, inclusive a lista atualizada dos participantes da previsão, será exibido na página Previsão - Definição.

## Configurando processos, categorias e instrutores de vendas

É possível criar uma metodologia de vendas personalizada que reflita os requisitos e a complexidade do seu ambiente de vendas e oriente seus representantes de vendas enquanto eles trabalham em negócios em diferentes estágios de vendas.

É possível ajustar as informações do estágio de vendas para refletir o processo de vendas da sua empresa ou as práticas de negócios. Quando os funcionários criam ou atualizam as oportunidades, eles selecionam um estágio de vendas que representa onde está a oportunidade no processo de vendas. Cada estágio de vendas está vinculado à uma porcentagem. Esta informação é usada com os relatórios e previsões, incluindo seu pipeline, receita esperada e cálculos de receita fechados.

Como parte da personalização dos valores de estágio de vendas, é possível:

- Renomear os estágios de vendas
- Adicionar ou excluir estágios de vendas
- Alterar a sequência dos estágios de vendas
- Alterar as porcentagens de probabilidade associadas aos estágios de vendas

## Sobre os processos de vendas

Alguns ambientes de vendas requerem apenas um processo de vendas com um conjunto de estágios de vendas. Outros são mais complexos e precisam de diversos processos de vendas com estágios de vendas diferentes para cada processo. Por exemplo, representantes de vendas internos podem seguir um processo de vendas diferente daquele seguido pelos representantes comerciais.

Além disso, os representantes de vendas podem precisar seguir diferentes processos de vendas para tipos diferentes de oportunidades. Por exemplo, quando os seus representantes de vendas estão vendendo uma peça de equipamento, eles precisam seguir um processo de vendas maior, com diversos estágios. Mas quando estão vendendo um contrato de serviço, o processo pode ser mais curto e ter menos estágios de vendas.

Para refinar ainda mais sua metodologia de vendas, você pode definir uma série de estágios de vendas como processos de vendas e vincula cada processo a um destes:

- Tipo de oportunidade

### ■ Função do usuário

Isso permite que você personalize o processo de vendas (e os estágios de vendas com cada processo) para diferentes tipos de oportunidades ou funções de usuário.

**Exemplo:** seu representante de vendas cria uma nova oportunidade. Ao inserir informações sobre a oportunidade, ela seleciona Serviços nas opções de Oportunidade - Tipo. Isso faz com que o aplicativo exiba o processo de vendas apropriado para o tipo de oportunidade.

**OBSERVAÇÃO:** o processo de vendas com base no tipo de oportunidade substitui o processo de vendas padrão em uma função do usuário. Em outras palavras, quando um funcionário cria uma oportunidade, seu processo de vendas padrão de função é atribuído à oportunidade. Se o usuário seleciona um tipo de oportunidade que possui um processo de vendas atribuído, o processo de vendas para a oportunidade é então guiado com base no tipo de oportunidade selecionada.

## Sobre categorias de estágios de vendas

Também é possível configurar categorias de estágios de vendas, como Estágio 1, 2 ou 3, as quais podem ser vinculadas a estágios de vendas específicos em diferentes processos de vendas. Quando você precisa consolidar informações de diferentes processos, é possível executar relatórios em diferentes categorias de estágios de vendas, fornecendo uma visão precisa de seu pipeline em todos os tipos ou funções de oportunidade.

## Sobre o instrutor do processo de vendas

Também é possível usar o instrutor do processo de vendas para orientar a sua equipe a concluir as informações necessárias com precisão em cada estágio de vendas. O instrutor do processo de vendas fornece etapas específicas que os funcionários devem seguir e informações úteis, como documentos, modelos e informações competitivas. Você também pode reforçar a coleta de informações com base no progresso das oportunidades ao longo do ciclo de vendas. Além disso, quando um registro de oportunidades é salvo, é possível especificar que determinadas tarefas são criadas automaticamente, o que é exibido na lista de tarefa de seu funcionário.

Como parte do instrutor do processo de vendas, você pode:

- Adicionar informações para cada estágio de vendas que os funcionários acessam por meio do botão Instrutor
- Configurar requisitos para cada estágio de vendas, como os campos que devem ser preenchidos. Isso funciona como pré-requisitos antes de salvar a oportunidade em um novo estágio.
- Configurar tarefas automatizadas que são geradas quando os funcionários salvam suas oportunidades com estágios de vendas diferentes

Se você alterar os nomes do Estágio de vendas depois da implantação do sistema, todos os registros anteriores manterão seu Estágio de vendas até que você os atualize manualmente.

**OBSERVAÇÃO:** para alterar os valores lista de opções padrão para o campo % de probabilidade, você precisa editar esse campo na página Configuração de campos de oportunidade (consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 99))

Quando configurar sua metodologia de vendas, siga este processo geral:

- 1 Configure as categorias de estágios de vendas (se tiver mais de um processo de vendas.)

- 2 Configure o processo de vendas (ou os processos).
- 3 Configure os estágios para cada processo de vendas.
- 4 Configure o recurso de instrutor para os estágios de vendas.

**Antes de começar:**

- Para executar este procedimento, sua função deve incluir o privilégio Definição do estágio de vendas.
- Se você deseja atribuir um processo de vendas com base no campo Oportunidade - Tipo, verifique se os valores da lista de opções são os que você deseja usar. Os valores padrão de Oportunidade - Tipo são Renovação e Novo negócio. Para obter instruções sobre a personalização de valores da lista de opções, consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 99)

Além disso, verifique se o campo Tipo de oportunidade é exibido na apresentação da página para cada função que você deseja usar com ele. Para obter instruções, consulte [Personalizando apresentações estáticas da página](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 102).

**Para configurar uma categoria do estágio de vendas (opcional)**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Metodologia de vendas, clique no link Categorias de vendas.
- 4 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 5 Na página Categorias de estágios de vendas, clique em Novo para criar uma nova categoria do estágio de vendas ou selecione Editar no menu de nível do registro da categoria de estágio de vendas que você deseja editar.
- 6 Na página Editar categorias de estágios de vendas ou na página Nova categoria do estágio de vendas, complete as informações solicitadas.

Campo	Descrição
Categoria do estágio	O nome da categoria do estágio de vendas.
Ordem	A sequência das categorias de estágios de vendas à medida que elas aparecem no Oracle CRM On Demand Answers.

Campo	Descrição
Para tradução	<p>(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (que não é novo) precisa ser traduzido para outros idiomas ativados pela sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.</p> <p>Quando você adiciona um novo nome da categoria do estágio de vendas, a caixa de seleção Para tradução é somente leitura. Os novos nomes que você adiciona são exibidos automaticamente (sem parênteses e em preto) nos outros idiomas ativados.</p> <p>Se você marcar a caixa de seleção Para tradução quando atualizar o nome da categoria do estágio de vendas, o nome atualizado será exibido nas listas de escolha para os outros idiomas ativos (em azul e entre parênteses) até que você insira manualmente as versões traduzidas. O texto em azul ajuda você a rastrear os termos que devem ser traduzidos.</p> <p>Se você não marcar a caixa de seleção Para tradução, o nome atualizado não é exibido em outros idiomas e os outros idiomas não são afetados pelas alterações que você faz nesta página.</p>

- 7 Salve o registro.
- 8 Para inserir manualmente o equivalente traduzido da nova categoria do estágio de vendas:
  - a Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma.
  - b Clique no link Editar da categoria do estágio de vendas.
  - c Insira o equivalente traduzido no campo Categoria de estágio e clique em Salvar.

### **Para configurar um processo de vendas**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3 Na seção Metodologia de vendas, clique no link Processos de vendas.
- 4 Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.
- 5 Na página Lista de processos de vendas, clique em Novo para criar um novo processo de vendas ou selecione Editar no menu de nível do registro do processo de vendas que você deseja editar.
- 6 Na Página de edição de processo de vendas, complete as informações solicitadas.

Campo	Descrição
Processo de vendas padrão	Processo de vendas padrão da empresa. Se nenhum outro processo de vendas estiver atribuído ao seu papel de usuário ou para o tipo de oportunidade para o registro, esse processo de

Campo	Descrição
	vendas é usado.
Para tradução	(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (que não é novo) precisa ser traduzido para outros idiomas ativados pela sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.

**7** Clique em Salvar.

**8** Para vincular o processo de vendas a um valor de campo Tipo de oportunidade:

- a** Na página Lista de processos de vendas, clique no Nome do processo de vendas que você deseja vincular.
- b** Na barra de título Oportunidade associadas - Tipo, clique em Adicionar.
- c** Selecione o tipo de oportunidade e clique em Salvar.

**OBSERVAÇÃO:** é possível vincular apenas um processo de vendas a cada tipo de oportunidade. Depois disso, o valor do tipo de oportunidade é removido da lista de opções para seleção com outros processos de vendas. Isso evita que você vincule mais de um processo de vendas a outro tipo de oportunidade.

Quando os funcionários possuem registros com o campo Tipo de oportunidade correspondente ao valor selecionado por você, eles veem os estágios de vendas para este processo de vendas.

**9** Para inserir manualmente o equivalente traduzido do novo processo de vendas:

- a** Volte para a página Lista de processos de vendas.
- b** Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma.
- c** Clique no link Editar do processo de vendas.
- d** Insira o equivalente traduzido no campo Processo de vendas e clique em Salvar.

**10** Para selecionar o processo de vendas a ser usado como padrão:

- a** Na página Lista de processos de vendas, clique no link Nome do processo de vendas que você deseja definir como padrão.
- b** Clique em Editar.
- c** Marque a caixa de seleção Processo de vendas padrão.
- d** Salve o registro.

**OBSERVAÇÃO:** esse processo de vendas é exibido para registros ou funções que não possuem outros processos de vendas vinculados.

### **Para configurar os estágios de vendas para um processo de vendas**

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2** Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3** Na seção Metodologia de vendas, clique no link Processos de vendas.
- 4** Na página Lista de processos de vendas, clique no link Nome do processo de vendas.
- 5** Para configurar um estágio de vendas:
  - a** Na barra de título Estágio de vendas, clique em Novo para criar um novo estágio de vendas ou selecione Editar no menu de nível do registro do estágio de vendas que você deseja editar.
  - b** Na página Edição de estágio de vendas, complete as informações solicitadas.

Campo	Descrição
Probabilidade padrão	<p>Uma porcentagem que reflete a confiança de que o negócio será fechado com a receita especificada na data de fechamento especificada. Por padrão, a probabilidade atribuída a uma oportunidade é ajustada automaticamente com base no estágio de vendas da oportunidade. Os usuários podem sobregravar esse valor manualmente, mas, quando um usuário seleciona um novo estágio de vendas para a oportunidade, o valor do campo Porcentagem de probabilidade da oportunidade é atualizado automaticamente com o valor de probabilidade padrão do novo estágio de vendas.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> Se o recurso Atualização em massa for usado para alterar o valor do campo Estágio de vendas em um ou mais registros de oportunidade, então o valor do campo Porcentagem de probabilidade dos registros não será atualizado com a porcentagem de probabilidade padrão do novo estágio de vendas.</p> <p><b>Importante:</b> não configure nenhum outro Estágio de vendas com probabilidades iguais a 0% ou 100 %, exceto Fechada/perdida e Fechada/ganha. A alteração de listas de opções que são usadas internamente pelo aplicativo Oracle CRM On Demand podem ter um impacto adverso na funcionalidade padrão.</p>
Ordem	A sequência dos Estágios de vendas conforme são exibidos na lista de opções. Se você adicionar um Estágio de vendas, precisará alterar o valor de ordem para todos os Estágios de vendas. Dessa maneira, você pode se certificar que a lista suspensa Estágio de vendas nas páginas Oportunidade possuem as informações na ordem correta.
Para tradução	(Opcional) Para indicar que um nome atualizado (que não é novo) precisa ser traduzido para outros idiomas ativados pela sua empresa, marque a caixa de seleção Para tradução.
Categoria do estágio	O nome da categoria do estágio de vendas em que esse estágio se encaixa.

- 1** Salve o registro.
- 2** Para inserir o equivalente traduzido do novo estágio de vendas:
  - a** Na Página de detalhe do processo de vendas, na seção Estágio de vendas, clique em Exibir lista completa.
  - b** Na página Estágio de vendas, no campo Idioma de tradução, selecione o idioma.
  - c** Clique no link Editar do estágio de vendas.
  - d** Insira o equivalente traduzido no campo Nome de estágio de vendas e clique em Salvar.

- 3** Salve o registro.

#### ***Para configurar o recurso instrutor para os estágios de vendas***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2** Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Regras de dados e atribuição.
- 3** Na seção Metodologia de vendas, clique no link Processos de vendas.
- 4** Na lista Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.

Se você não selecionar o idioma principal de sua empresa, a caixa de seleção Para tradução não será exibida e o aplicativo não indicará as condições não traduzidas adicionadas aqui.
- 5** Na página Lista de estágio de vendas, clique no link estágio de vendas (na coluna Estágio de vendas) para a qual deseja configurar as informações de instrutor.
- 6** Para tornar um campo obrigatório neste estágio de vendas:
  - a** Na barra de título Campos obrigatórios adicionais, clique em Novo.
  - b** Na página Editar campos obrigatórios adicionais, selecione o campo na lista.
  - c** Revise as dicas para inserir valores padrão que são exibidos na tela e então insira o valor que você deseja ter como padrão (opcional).

Quando você insere um valor padrão, o valor padrão é inserido no registro apenas se o campo estiver em branco. Por exemplo, se o registro já possuir um valor de receita, especificar um valor padrão para a receita não fará com que o valor da receita salvo no registro seja substituído.
  - d** Salve o registro.
- 7** Para adicionar guias para o estágio de vendas para que os seus funcionários revise, como objetivos e marcos a serem atingidos neste estágio.
  - a** Na barra de título Etapas do instrutor do processo, clique em Novo.

- b** Na página Edição de etapa do instrutor do processo, insira um número para indicar a sequência das informações a serem exibidas.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor de seus registros de oportunidade, eles podem visualizar as 10 primeiras subetapas. Se você adicionar mais de 10, os funcionários podem ver a lista completa clicando no link Exibir lista completa.

- c** Para marcar a informação para tradução, marque a caixa de seleção Para tradução.

- d** Salve o registro.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor de seus registros de oportunidade para um registro de oportunidade com esse estágio de vendas, estas informações são exibidas em suas páginas Instrutor do processo de vendas.

- 8** Para inserir um anexo ou uma URL para que os funcionários acessem os recursos apropriados para o estágio de vendas.

- a** Na barra de título Recursos úteis, clique em Adicionar anexo ou Adicionar URL.

- b** Na página Edição de anexo ou Edição de URL, insira as informações.

- c** Salve o registro.

Quando os funcionários clicam no botão Instrutor de seus registros de oportunidade, a lista de anexos ou URLs vinculados a esse estágio de vendas é exibido em suas páginas Instrutor do processo de vendas.

- 9** Para definir as tarefas que são criadas automaticamente quando os funcionários atualizam o estágio de vendas:

- a** Na barra de título Tarefas automatizadas, clique em Novo.

- b** Na página Edição de tarefas automatizadas, insira as informações.

As informações configuradas aqui servem como um modelo para cada tarefa. A nova tarefa criada está vinculada a essa oportunidade, por isso é exibida na página Oportunidade - Detalhe e nas listas de atividade apropriadas.

**OBSERVAÇÃO:** Você deve inserir um número no campo Prazo para indicar quantos dias depois da criação da tarefa ela vence. Por exemplo, se a tarefa for criada no dia 6 de dezembro e você inseriu 10 como Prazo, a tarefa é exibida na lista de tarefa do funcionário com vencimento para o dia 16 de dezembro.

Para Proprietário, o seguinte comportamento se aplica:

- A tarefa é criada para cada usuário que possui a função selecionada.
- Se nenhum usuário atender à função da equipe da conta, a tarefa será atribuída ao proprietário da oportunidade.

**OBSERVAÇÃO:** Para obter informações sobre como os modos de propriedade de registro afetam a propriedade de tarefas geradas automaticamente, consulte [Modos de propriedade de registro e tarefas geradas automaticamente](#) (na página 255).

- c** Salve o registro.



## Personalizando a lista do setor da sua empresa

Setor é um campo de lista de opções em registros de conta. Ele é usado para controlar o tipo de negócio da conta. Você pode adicionar e remover setores ou alterar o nome de exibição dos setores na lista. Isso permite que você ajuste a lista de opções de setor para corresponder à nomenclatura familiar à sua empresa.

**OBSERVAÇÃO:** o número de setores que você pode adicionar à lista não é limitado.

### *Para personalizar a lista de setor da sua empresa*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de processo de negócios, clique no link Atribuição e regras de dados.
- 3 Na seção Definição do setor, clique no link Definição do setor.
- 4 Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma principal de sua empresa.  
Se você não selecionar o idioma principal de sua empresa, a caixa de seleção Para tradução não será exibida e o aplicativo não indicará as condições não traduzidas adicionadas aqui.
- 5 Na página Edição de setor, preencha as informações.  
**OBSERVAÇÃO:** o Código SIC do setor é um dos campos da página Edição de setor. O sistema Standard Industrial Classification (SIC) é uma série de códigos numéricos que classificam todos os negócios pelo tipo de produtos ou serviços que eles disponibilizam. Negócios envolvidos na mesma atividade, qualquer que seja o tamanho ou o tipo de propriedade deles, têm o mesmo código SIC atribuído. Os códigos SIC foram desenvolvidos para facilitar a coleta, tabulação e análise de dados e para promover a comparabilidade em análises estatísticas.
- 6 Para inserir manualmente o equivalente traduzido do novo setor:
  - a Na lista suspensa Idioma de tradução, selecione o idioma.
  - b Insira o equivalente traduzido no campo Nome de exibição e clique em Salvar.
- 7 Salve o registro.

## Ferramentas de gerenciamento de dados

Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados da Administração - Página inicial, é possível realizar as seguintes tarefas:

- Importar e exportar os dados da sua empresa. Para obter mais informações, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 394).
- Exibir solicitações de exclusão de lote. Para obter mais informações, consulte [Página Fila de exclusão de lote](#) (na página 626).

- Exibir solicitações do livro de atribuição de lote. Para obter mais informações, consulte [Página Fila do livro de atribuição de lote](#) (na página 627).
- Criar e administrar as filas de evento de integração. Para obter mais informações, consulte [Sobre eventos de integração](#) (na página 628).

## Ferramentas de importação e exportação

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](#) (na página 595).
- **Oracle Data Loader On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário cliente do Oracle Data Loader On Demand](#) (consulte "[Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand](#)" na página 605).
- **Oracle Migration Tool On Demand.** Para obter mais informações, consulte [Utilitário Cliente do Oracle Migration Tool On Demand](#) (consulte "[Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand](#)" na página 611).
- **Oracle Web Services.** Para obter mais informações, consulte [Integração dos serviços Web](#) (na página 606).

Para obter mais informações sobre como escolher um método de importação apropriado, consulte 1089184.1 (ID do artigo) em My Oracle Support.

O processo de importação consiste das seguintes etapas:

- [Preparando a importação de dados](#) (na página 439)
- [Importando seus dados](#) (na página 595)
- [Examinando os resultados da importação](#) (consulte "[Revisando os resultados de importação](#)" na página 600)

Também é possível exportar dados do Oracle CRM On Demand para arquivos CSV. Para obter informações sobre exportação, clique em um dos tópicos:

- [Exportando os dados](#) (na página 602)
- [Examinando os resultados da exportação](#) (na página 604)

### Antes de começar:

- Para importar dados, sua função deve incluir o privilégio de Administração de importação ou de Importação de marketing. O privilégio de Administração de importação permite que você importe todos os tipos de registro, enquanto o privilégio de Importação de marketing permite que você importe somente contas, contatos e leads.
- Se um usuário quiser importar até 2.000 contatos, você deve ativar o privilégio de Importação pessoal para a função do usuário. O privilégio de Importação pessoal permite maior controle sobre as importações de dados de um usuário. Para obter mais informações, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).
- Revise toda esta seção e as lições do tutorial sobre importação de dados, que fornecem informações adicionais para a execução de importações (práticas recomendáveis).

**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 a sua empresa estiver importando um grande número de registros, participe de uma sessão de treinamento sobre importação de dados ou entre em contato com o atendimento ao cliente. Para obter informações sobre esses recursos, clique no link [Treinamento e suporte](#) na parte superior de cada página no Oracle CRM On Demand.

- Para exportar dados, sua função deve incluir o privilégio Administração de exportação.

É possível importar dados de arquivos de valores separados por vírgula (CSV) para criar automaticamente registros no Oracle CRM On Demand. Cada arquivo CSV deve ser menor que 20 MB. Para reduzir o tamanho do arquivo, divida os registros em diversos arquivos ou reduza os dados excluindo colunas que você não deseja importar. É possível exibir um arquivo CSV de amostra no Oracle Data Loader On Demand Guide.

Esta tabela descreve que tipos de registros é possível criar importando-se dados e quantos registros você pode importar sempre que executa o processo de importação.

Tipo de registro	Limite de registros para cada importação
Conta	30000
Equipe da conta	50000
Endereço	30000
Compromisso	30000
Contato do compromisso	50000
Usuário do compromisso	50000
Ativo	80000
Contato (Admin.)	30000
Equipe do contato	50000
Campanha	50000
Destinatário da campanha	50000
Registros de negócio	30000
Lead	30000
Observação	50000
Ordem	30000
Item da ordem	30000
Oportunidade	30000
Função de contato oportunidade	50000
Oportunidade - Produto	80000

Tipo de registro	Limite de registros para cada importação
Produto	80000
Categoria do produto	30000
Propriedade	30000
Solução	50000
Solicitação de serviço	30000
Tarefa	30000
Contato da tarefa	50000
Usuário da tarefa	50000
Usuário	500
Contato de veículo	50000

Dependendo das soluções setoriais implementadas que você possui, os seguintes registros podem estar disponíveis para importação:

Tipo de registro	Limite de registros para cada importação
Alocação	30000
Aplicativo	30000
Plano comercial	30000
Demanda	30000
Licença do estado do contato	30000
Cobertura	30000
Objetos personalizados	30000
Dano	30000
Concessionária	80000
Registro de negócios	30000
Conta financeira	30000
Titular da conta financeira	30000
Investimento da conta financeira	30000
Plano financeiro	30000
Produto financeiro	30000

Tipo de registro	Limite de registros para cada importação
Transação financeira	30000
Relatório de auditoria do estoque	30000
Período do estoque	30000
Parte envolvida	30000
Propriedade do seguro	30000
Solicitação MDF	30000
Plano de envio de mensagens	30000
Item do plano de mensagem	30000
Relação do item do plano de mensagem	30000
Resposta à mensagem	30000
Objetivo	30000
Parceiro	30000
Conta do plano	30000
Contato do plano	30000
Oportunidade do plano	30000
Apólice	30000
Titular da apólice	30000
Carteira	30000
Lista de preços	30000
Item de linha da tabela de preços	30000
Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	30000
Estoque de amostra	30000
Lote de amostra	30000
Amostra de transação	30000
Assinatura	30000
Produto com preço especial	30000
Solicitação de preços especiais	30000

Tipo de registro	Limite de registros para cada importação
Item da transação	30000
Veículo	80000

## Sobre países e mapeamento de endereços

A tabela a seguir mostra:

- Valores da lista de opções para o campo País em Oracle CRM On Demand

Os valores da lista de opções para o campo País em Oracle CRM On Demand não podem ser editados. Para capturar todos os dados durante a importação dos seus arquivos, verifique se seus países correspondem exatamente aos nomes permitidos, inclusive quanto à pontuação e à capitalização. Caso contrário, as informações não serão importadas.

**OBSERVAÇÃO:** como os valores da lista de opções País têm um limite de 30 caracteres, alguns nomes que excedem esse limite são truncados na lista de opções.

- Mapeamentos para endereços por país

Ao importar seus dados, você precisa configurar colunas para cada um dos nove campos de endereço que o Oracle CRM On Demand usa. A tabela a seguir mostra como você deve mapear os campos de endereço de cada país para os campos apropriados no Oracle CRM On Demand. O mapeamento correto garante que você capturará todos os dados nos arquivos dentro dos campos corretos no aplicativo.

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condado	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
EUA	8	Número/rua	Endereço 2	Endereço 3	Cidade	Condado	EUA - Estado	Código postal		
Afganistão	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Albânia	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Argélia	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Samoa Americana	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condado	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
Andorra	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Angola	4	Rua/número	Endereço 2		Cidade					
Anguila	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Antígua e Barbuda	4				Cidade				Ilha	Caixa postal
Argentina	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Armênia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Aruba	5	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					
Ilha de Ascensão	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Austrália	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Estado	
Áustria	5	Rua/ Número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Azerbaijão	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Bahamas	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código da ilha	Ilha	
Bahrein	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Bangladesh	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Barbados	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Bielorrússia	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Bélgica	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
Belize	5	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					
Benin	4				Cidade			Caixa postal		Código de classificação
Bermudas	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Butão	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Bolívia	4	Rua/número	Endereço 2		Cidade					
Bósnia e Herzegovina	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Botsuana	3				Cidade					Caixa postal
Ilha Bouvet	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Brasil	7	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade			Código postal	Província	
Território Britânico do Oceano Índico	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Brunei Darussalam	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Bulgária	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Burkina Faso	4				Cidade			Caixa postal		Código de classificação
Burundi	3				Cidade					Caixa postal
Camboja	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Camarões	3				Cidade					Caixa postal
Canadá	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	



País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
Cabo Verde	4	Rua/número	Endereço 2		Cidade					
Ilhas Cayman	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
República Centro-Africana	3				Cidade					Caixa postal
Chade	3				Cidade					Caixa postal
Ilhas do Canal	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Chile	6	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade			Código postal	Província	
China	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Ilha Christmas	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Ilhas Cocos (Keeling)	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Colômbia	7	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade				Província	Código de classificação
Comores	3				Cidade					Caixa postal
Congo	3	Rua/número			Cidade					
República Democrática do Congo	4				Cidade			Caixa postal		Código de classificação
Ilhas Cook	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Costa Rica	6	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade			Código postal		
Croácia	4	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Cuba	4	Rua/número			Cidade			Código Postal		

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação caixa postal
Curaçao	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Chipre	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
República Tcheca	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Dinamarca	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Djibuti	3				Cidade					Caixa postal
Dominica	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
República Dominicana	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Timor Leste	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Equador	5	Endereço 1		Floor	Cidade			Código postal	Província	
Egito	6	Endereço 1		Distrito	Cidade			Código postal	Província	
El Salvador	5	Rua/número			Cidade			Código postal	Província	
Guiné Equatorial	3				Cidade					Caixa postal
Eritreia	3	Rua/número			Cidade					
Estônia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Etiópia	3				Cidade					Caixa postal
Ilhas Falkland (Malvinas)	3	Rua/número			Cidade					
Ilhas Faroe	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Fiji	5	Número/	Endereço	Floor	Cida					

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condado	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação caixa postal
		rua	2		de					
Finlândia	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
França	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Guiana Francesa	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Polinésia Francesa	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Territórios Franceses do Sul	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Gabão	3				Cidade					Caixa postal
Gâmbia	3	Rua/número			Cidade					
Geórgia	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Alemanha	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Gana	3				Cidade					Caixa postal
Gibraltar	3	Rua/número			Cidade					
Grécia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Groenlândia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Granada	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Guadalupe	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Guam	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Guatemala	4	Rua/número			Cidade			Código Postal		

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condado	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação caixa postal
Guiné	3				Cidade					Caixa postal
Guiné-Bissau	4	Rua/número			Cidade			Código Postal		
Guiana	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Haiti	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Ilhas Heard e McDonald	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Santa Sé (Cidade do Vaticano)	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Honduras	7	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade			Código postal	Província	
Hong Kong	7	Número/rua	Endereço 2	Distrito	Cidade				Parte do território	Endereço
Hungria	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Islândia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Índia	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Indonésia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
República Islâmica do Irã	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Iraque	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Irlanda	6	Número/rua	Endereço 2	Endereço 3	Cidade					Condado
Israel	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Itália	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Costa do Marfim	4				Cidade			Caixa		Código de

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condado	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação caixa postal
					de			postal		classificação
Jamaica	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade				Comunidade	Código de classificação
Japão	6	Chome	Ku		Chi/Gun			Código postal	Prefeitura	
Jordânia	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Cazaquistão	4	Endereço 1			Cidade			Código postal		
Quênia	4				Cidade			Código postal		Caixa postal
Kiribati	4	Endereço 1			Cidade				Ilha	
Coreia	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Kosovo	6	Rua/número	Endereço 2	Distrito	Cidade			Código postal		
República Democrática da Coreia	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Kuait	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Quirguistão	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Laos	5	Rua/número	2		Cidade			Código postal	Província	
Letônia	5	Rua/número			Cidade			Código postal		Código de classificação
Líbano	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Lesoto	3				Cidade					Caixa postal
Libéria	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Jamahiriya Árabe	6	Endereço	Endereço		Cida			Código	Província	

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
da Líbia		1	2		de			postal		
Liechtenstein	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Lituânia	4	Rua/número			Cidade			Código postal		
Luxemburgo	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Macau	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Macedônia, Ex-Iugoslávia	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Madagascar	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Maláui	3				Cidade					Caixa postal
Malásia	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Maldivas	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Mali	5	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					
Malta	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Ilha	
Ilhas Marshall	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Estado	
Martinica	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Mauritânia	3				Cidade					Caixa postal
Ilhas Maurício	3	Rua/número			Cidade					
Mayotte	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
México	8	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade			Código postal	Estado	Colônia/s

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
Estados Federados da Micronésia	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
República da Moldova	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Mônaco	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Mongólia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Montenegro	5	Endereço 1	Address2		Cidade			Código postal	Província	
Montserrat	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Marrocos	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Moçambique	4	Rua/número			Cidade			Código postal		
Myanmar	5	Endereço 1			Cidade			Código postal		Distrito
Namíbia	3				Cidade					Caixa postal
Nauru	3			Distrito						Caixa postal
Nepal	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Holanda	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Antilhas Holandesas	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidade				Ilha	
Nova Caledônia	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Nova Zelândia	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Nicarágua	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
Níger	3				Cidade					Caixa postal
Nigéria	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Niue	3				Cidade					Caixa postal
Ilha Norfolk	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Estado	
Ilhas Marianas do Norte	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Estado	
Noruega	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Omã	4							Código postal	Região	Caixa postal
Paquistão	6	Número/rua	Endereço 2	Endereço 3	Cidade			Código postal		
Palau	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Estado	
Autoridade Palestina	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Panamá	5	Endereço 1			Cidade				Província	Código de classificação
Papua Nova Guiné	3				Cidade				Província	
Paraguai	4	Rua/número	Endereço 2		Cidade					
Peru	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade					Código de classificação
Filipinas	7	Rua/número	Endereço 2	Distrito	Cidade			Código postal	Província	
Ilhas Pitcairn	1									
Polônia	4	Rua/número			Cidade			Código postal		
Portugal	6	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade			Código postal		



País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
Porto Rico	5	Endereço 1			Cidade			Código postal		URB
Catar	3				Cidade					Caixa postal
Reunião	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Romênia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Federação Russa	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Ruanda	3				Cidade					Caixa postal
Samoa	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Estado	
San Marino	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
São Tomé e Príncipe	5	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					
Arábia Saudita	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Senegal	3	Rua/número			Cidade					
Sérvia	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Seicheles	4				Cidade				Ilha	Caixa postal
Serra Leoa	5	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					
Cingapura	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Eslováquia (República Eslovaca)	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		Código de classificação
Eslovênia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condomínio	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação de caixa postal
Ilhas Salomão	5				Cidade			Código da ilha	Ilha	Caixa postal
Somália	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
África do Sul	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Ilhas Geórgia do Sul e Sandwich do Sul	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Espanha	7	Rua/número	Endereço 2	Floor	Cidade			Código postal	Província	
Sri Lanka	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
St. Barts	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Santa Helena	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
São Cristóvão e Névis	5	Endereço 1	Endereço 2		Cidade				Ilha	
Santa Lúcia	5	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					
St. Martin	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
São Pedro e Miquelon	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
São Vicente e Granadinas	4	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					
Sudão	4				Cidade			Código postal		Caixa postal
Suriname	3	Rua/número			Cidade					
Ilhas Svalbard e Jan Mayen	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Suazilândia	4				Cidade			Código postal		Caixa postal

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condado	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação caixa postal
Suécia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Suíça	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
República Árabe da Síria	3	Rua/número			Cidade					
Taiwan	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Tajiquistão	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
República Unida da Tanzânia	3				Cidade					Caixa postal
Tailândia	7	Endereço 1	Endereço 2	Endereço 3	Cidade			Código postal	Província	
Togo	3				Cidade					Caixa postal
Tokelau	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Tonga	4				Cidade				Ilha	Caixa postal
Trinidad e Tobago	5	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					
Tunísia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Turquia	5	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Turcomenistão	4	Número/rua			Cidade			Código postal		
Ilhas Turks e Caicos	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Tuvalu	4				Cidade				Ilha	Caixa postal
Uganda	3				Cidade					Caixa postal
Ucrânia	5	Endereço	Endereço		Cidade			Código		

País (valores não editáveis)	Nº de campos	Endereço 1	Address2	Address3	Cidade	Condado	EUA - Estado	Código postal	Província	Código de classificação caixa postal
		1	2		de			postal		
Emirados Árabes Unidos	3								Emirados	Caixa postal
Reino Unido	7	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		Condado
Territórios Insulares dos EUA I	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Uruguai	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Uzbequistão	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Óblast	
Vanuatu	3				Cidade					Caixa postal
Venezuela	6	Rua/número	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Vietnã	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Ilhas Virgens Britânicas	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Ilhas Virgens (EUA)	6	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal	Estado	
Ilhas Wallis e Futuna	6	Endereço 1	Endereço 2		Cidade			Código postal	Província	
Saara Ocidental	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Iêmen	3	Rua/número			Cidade					
Zâmbia	5	Número/rua	Endereço 2		Cidade			Código postal		
Zimbábue	5	Número/rua	Endereço 2	Floor	Cidade					

## Abreviações válidas para estado/território dos EUA

Esta tabela mostra os valores da lista de opções para os EUA.

Abreviações	Nomes completos
AK	Alasca
AL	Alabama
AR	Arkansas
AZ	Arizona
CA	Califórnia
CO	Colorado
CT	Connecticut
DC	Distrito de Colúmbia
DE	Delaware
FL	Flórida
GA	Geórgia
HI	Havaí
IA	Iowa
ID	Idaho
IL	Illinois
IN	Indiana
KS	Kansas
KY	Kentucky
LA	Louisiana
MA	Massachusetts
MD	Maryland
ME	Maine
MI	Michigan
MN	Minnesota
MO	Missouri
MS	Mississippi

Abreviações	Nomes completos
MT	Montana
NC	Carolina do Norte
ND	Dakota do Norte
NE	Nebraska
NH	New Hampshire
NJ	Nova Jersey
NM	Novo México
NV	Nevada
NY	Nova York
OH	Ohio
OK	Oklahoma
OR	Oregon
PA	Pensilvânia
PR	Porto Rico
RI	Rhode Island
SC	Carolina do Sul
SD	Dakota do Sul
TN	Tennessee
TX	Texas
UT	Utah
VA	Virgínia
VT	Vermont
WA	Washington
WI	Wisconsin
WV	Virgínia Ocidental
WY	Wyoming

## Códigos de correspondência válidos para os EUA

Esta tabela mostra os três códigos oficiais de estados para destinatários de correspondência militar dos EUA.

Abreviações	Descrição
AE (códigos postais 09xxx)	Forças Armadas - Europa. Este termo inclui Canadá, Oriente Médio e África.
AK (códigos postais 962xx - 966xx)	Forças Armadas - Pacífico.
AA (códigos postais 340xx)	Forças Armadas - Américas. Este termo inclui Américas do Sul e Central.

## Abreviações válidas para província/território no Canadá

Esta tabela mostra as abreviações oficiais para províncias canadenses (campos de texto).

Abreviações	Nomes completos
AB	Alberta
BC	Colúmbia Britânica
MB	Manitoba
NB	New Brunswick
NF	Terra Nova e Labrador
NS	Nova Scotia
NT	Territórios do Noroeste
NU	Nunavut
ON	Ontário
PE	Ilha Príncipe Edward
QC	Quebec
SK	Saskatchewan
YT	Yukon

## Sobre duplicidades de registro e IDs externos

Quando você importa registros, pode optar por processar os registros duplicados destas maneiras:

- Não importando o registros duplicados
- Substituindo os registros existentes

**OBSERVAÇÃO:** A opção de substituição não está disponível quando você importa tarefas, compromissos e observações. Novos registros são sempre criados para esses tipos de registros.

- Por meio da criação de registros adicionais para as duplicidades (somente contatos e leads)

Se você optar por substituir os registros existentes ao importar seus dados, o Oracle CRM On Demand detectará se o registro em seu arquivo de importação é uma duplicidade de um registro existente no Oracle CRM On Demand, através da verificação de valores nos campos que são usados para verificar registros duplicados. Se seu registro estiver duplicado, o Oracle CRM On Demand atualizará os campos no registro existente no Oracle CRM On Demand com os valores do registro que você importar, com exceção dos campos que são usados para verificar registros duplicados.

Em muitos tipos de registros, você pode usar o campo ID externo ou um conjunto de campos predefinidos para verificar se o registro em seu arquivo de importação é uma duplicidade de um registro existente no Oracle CRM On Demand. Se você usar o ID externo como o campo para verificar registros duplicados, então quando um registro duplicado for encontrado, todos os campos do registro no Oracle CRM On Demand serão atualizados, com exceção do campo ID externo. Da mesma forma, se você usar o conjunto de campos predefinidos para verificar registros duplicados, todos os campos diferentes dos campos de verificação de duplicidades serão atualizados no registro do Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, no tipo de registro Conta, você pode usar o campo ID externo ou uma combinação de campos Nome da conta e Localização para verificar registros duplicados. Se o registro em seu arquivo for um registro duplicado, o registro existente no Oracle CRM On Demand é atualizado com os dados de seu arquivo de importação como segue:

- Se você usou o campo ID externo para verificar as duplicidades, todos os campos diferentes do campo ID externo serão atualizados no registro do Oracle CRM On Demand.
- Se você usou os campos Nome da conta e Localização para verificar registros duplicados, todos os campos diferentes dos campos Nome da conta e Localização serão atualizados no registro do Oracle CRM On Demand.

### **Para atualizar registros**

- 1 Configure o arquivo CSV de importação com uma coluna para os códigos de ID externo ou para todos os campos de verificação de duplicidades para o tipo de registro.
- 2 Confirme se os códigos de ID externo ou os valores do campo de verificação de duplicidades são exatamente iguais aos valores dos registros existentes. Se você estiver usando códigos de ID externo, cada um deverá ser exclusivo no sistema para que a atualização funcione.
- 3 Inclua pelo menos todos os campos obrigatórios no arquivo CSV de importação.
- 4 Selecione a opção Sobregravar reg. existentes na Etapa 1 do assistente de importação.
- 5 Certifique-se de mapear o campo ID externo ou todos os campos de verificação de duplicidades na etapa Mapeamento de campo do assistente de importação.
- 6 Conclua todas as etapas do assistente de importação para importar os dados.

Quando você usa o assistente de importação para atualizar registros, apenas os campos mapeados na etapa de Mapeamento de campo são substituídos. Portanto, caso você possua campos que não precisem ser atualizados e não sejam necessários para a verificação de duplicidades, não será necessário mapeá-los.



Se houver IDs externos e eles tiverem sido mapeados durante o processo de importação, o aplicativo os usará para determinar se um registro é uma duplicidade. Quando você importa outros tipos de registro, pode usar esses IDs externos como referências para que as associações sejam encaminhadas para o Oracle CRM On Demand.

Por exemplo, se você possuir uma coluna `account_id` no arquivo `account.csv`, mapeie-a para ID externo exclusivo. Quando você importa contatos, se o arquivo `contacts.csv` contiver uma coluna `contact_id` (o ID exclusivo do contato) e uma coluna `account_id` (uma referência aos IDs no arquivo `account.csv`), deverá mapear `contact_id` para ID externo exclusivo e `account_id` para ID externo da conta. Durante o processo de importação, o aplicativo verifica o campo `account_id` em cada registro de contato para determinar a conta existente e vinculá-la ao contato.

Se não houver IDs externos ou se eles não forem mapeados no arquivo para os campos de ID externo no aplicativo, este determinará as duplicidades comparando determinados campos. A tabela a seguir lista os campos usados para a determinação de duplicidades de registro.

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Usuário do livro	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID do livro, ID do livro externo ou Nome do livro se você estiver identificando livros existentes</li> <li>■ ID de conexão do usuário, ID externo do usuário ou ID do usuário se você estiver identificando usuários do livro dentro do livro:</li> </ul>
Usuário	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID de usuário OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Conta	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da conta e localização OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Livro contábil	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Conta: Nome e conta: Local se você estiver identificando contas OU</li> <li>■ Conta: ID externo se você estiver identificando contas OU</li> <li>■ Conta: ID se você estiver identificando contas</li> <li>■ Nome, ID do livro externo ou ID do livro se você estiver identificando livros</li> </ul>
Equipe da conta	Conta (Nome da conta ou ID externo da conta) e Usuário (ID do usuário)

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Contato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Primeiro nome, sobrenome, número do telefone de trabalho e email OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros de duplicidades quando os contatos são criados por meio da interface do usuário.</p>
Livro de contatos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contato: ID ou contato: ID externo se você estiver identificando contatos</li> <li>Nome, ID do livro externo ou ID do livro se você estiver identificando livros</li> </ul>
Equipe de contato	Contato (Nome do contato ou ID externo do contato) e Usuário (ID do usuário)
Categoria do produto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome da categoria OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Produto	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome do produto OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Oportunidade	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome da oportunidade e Conta (Nome da conta ou ID externo da conta) OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Função de contato oportunidade	Nome da oportunidade e Nome completo do contato

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Receita do produto da oportunidade	ID externo (criado por outro sistema de software) <b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os registros da receita do produto da oportunidade são criados por meio da interface do usuário.
Campanha	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Código de origem OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Destinatário da campanha	Campanha (ID externo da campanha ou ID da campanha), Contato (Nome completo do contato ou ID externo do contato), Código de origem <b>OBSERVAÇÃO:</b> você deve fornecer o Nome completo do contato ou o ID externo do contato, não os dois.
Lead	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Primeiro nome, sobrenome, empresa, número do telefone principal e email OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os leads são criados por meio da interface do usuário.
Solicitação de serviço	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número da SS OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Solução	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Título OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Tarefa	Sem verificação de duplicidades (sempre cria novos registros)

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Contato da tarefa	ID externo da tarefa, Contato (ID externo do contato ou Nome completo do contato)
Usuário da tarefa	ID externo da tarefa, Usuário (ID de conexão do usuário ou ID externo do usuário)
Compromisso	Sem verificação de duplicidades (sempre cria novos registros)
Contato do compromisso	ID externo do compromisso, Contato (ID externo do contato ou Nome completo do contato)
Usuário do compromisso	ID externo do compromisso, Usuário (ID de conexão do usuário ou ID externo do usuário)
Observação	Sem verificação de duplicidades (sempre cria novos registros)
Ativo	ID externo (criado por outro sistema de software)
Objetos personalizados 01, 02, 03	ID externo (criado por outro sistema de software) <b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os registros do objeto personalizados são criados através da interface do usuário.
Objetos personalizados 04 e posteriores	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os registros do objeto personalizados são criados através da interface do usuário.
Carteira	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número da conta e Produto OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Concessionária	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Veículo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nº do chassi OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Contato de veículo	Veículo e contato
Conta financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Conta financeira OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Investimento da conta financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome dos investimentos da conta financeira OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Plano financeiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do plano financeiro OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Titular da conta financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do titular da conta financeira OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Propriedade do seguro	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Tipo OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Transação financeira	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID da transação OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Produto financeiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do produto financeiro OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome da cobertura OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Demanda	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número da demanda OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Apólice	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número da apólice OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Titular da apólice	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do titular da apólice OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Parte envolvida	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome da parte envolvida OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Dano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome do dano OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Parceiro	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome do parceiro e Localização OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Programa de parceria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome do programa de parceiro OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Solicit. de preços especiais <b>OBSERVAÇÃO:</b> no assistente de importação, este tipo de registro é mostrado como Solicitação SP.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome da solicitação OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Aplicativo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Registro de negócio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Lista de preços	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome da lista de preços OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Alocação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Detalhes do usuário OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Perfil de corretor	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome do perfil de corretor OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Credencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Registro no exame	<ul style="list-style-type: none"> <li>ID OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>



Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Solicitação MDF	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome da solicitação OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Exame	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Item do plano de mensagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Certificação	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Inscrição no curso	<ul style="list-style-type: none"> <li>ID OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Estoque de amostra	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Código de relacionamento OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Período do estoque	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Data de início OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Conta do plano	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Código de relacionamento OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Objetivo	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do objetivo OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Solicitação de certificação	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Lote de amostra	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nº do lote OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Item da transação	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Amostra OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Amostra de transação	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Licença do estado do contato	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número da carteira de habilitação OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Plano de negócios	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome do plano OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Relatório de auditoria de estoque	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Relatado em OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Produto com preço especial	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Número do item OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> o Oracle CRM On Demand não verifica registros duplicados quando os registros do produto de preços especiais são criados por meio da interface do usuário.</p>
Oportunidade do plano	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Oportunidade OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Código de relacionamento OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Solicitação de credencial	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ ID OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Relações do item do plano de mensagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Nome OU</li> <li>■ ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>■ ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

Registros deste tipo	Serão duplicidades se estes campos forem correspondentes
Plano de mensagem	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Contato do plano	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nome completo do contato OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>
Item de linha da tabela de preços	<ul style="list-style-type: none"> <li>Item de linha OU</li> <li>ID externo (criado por outro sistema de software) OU</li> <li>ID da linha (ID interno do Oracle CRM On Demand)</li> </ul>

**CUIDADO:** Ao atualizar arquivos, é recomendável que você mapeie o ID externo ou o outro conjunto de campos para determinar duplicatas; se você mapear ambos, há o risco de sobregravar os campos usados para verificação de duplicatas que você pode não querer sobregravar. Por exemplo, se você mapear o ID externo, a Conta - Nome e Conta - Local durante a atualização de registros de conta e uma duplicação for encontrada com base no ID externo, a Conta - Nome e a Conta - Local substituirão os valores existentes do banco de dados. Caso não sejam encontradas duplicações de acordo com o ID externo, o sistema verificará duplicações com base na Conta - Nome e na Conta - Local e, se encontradas, substituirá o ID externo no banco de dados.

## Importação de contas e resumo de ID externo

Ao importar contas, especifique como deseja que o aplicativo processe os registros de duplicidade:

- Não importar reg. duplicados

Se forem encontradas duplicidades, o registro duplicado não será importado.

- Sobregravar reg. existentes

Se forem encontradas duplicidades, o registro existente será atualizado. Se mais de uma duplicidade for encontrada, nenhum registro será inserido ou atualizado.

Após selecionar o comportamento, você terá a opção de mapear campos, incluindo estes dois IDs externos disponíveis com importações da conta:

- **ID externo exclusivo.** Refere-se ao ID externo do registro atual a ser importado. O ID externo exclusivo está diretamente envolvido na verificação de duplicidades, conforme descrito nesta seção.

- **Conta-pai - ID externo.** Refere-se ao ID externo do registro pai do registro atual.

O comportamento de cada um destes IDs externos é independente um do outro.

### **Cenários para IDs externos exclusivos**

#### **Cenário A - o ID externo exclusivo não está mapeado**

A verificação de duplicidade se baseia nos campos Nome da conta e Localização. Se uma duplicidade for encontrada, o comportamento será determinado pela opção de verificação de duplicidades selecionada.

#### **Cenário B - o ID externo exclusivo está mapeado**

A importação tenta primeiro localizar um registro duplicado usando o ID externo exclusivo.

- Cenário B1 - um único ID externo duplicado encontrado

Os campos Nome da conta e Localização são verificados em busca de duplicidades fora do registro correspondente no momento e, se for encontrada uma duplicidade, os registros não serão atualizados ou inseridos.

Se a opção de verificação de duplicidades estiver definida como Sobregravar reg. existentes, o arquivo será atualizado (inclusive Nome da conta e Localização)

Se a opção de verificação de duplicidades estiver definida como Não importar reg. duplicados, os registros não serão atualizados ou inseridos.

- Cenário B2 - vários IDs externos duplicados encontrados

Nenhum registro será inserido ou atualizado.

- Cenário B3 - nenhum ID externo duplicado encontrado

A importação verifica as duplicidades com base em Nome da conta e Localização.

- Cenário B3a - nenhuma duplicidade encontrada em Nome da conta e Localização. O registro é inserido.

- Cenário B3b - uma única duplicidade encontrada em Nome da conta e Localização  
Se a opção de verificação de duplicidades estiver configurada para Sobregravar reg. existentes, o registro será atualizado, *inclusive o ID externo exclusivo*. Se a opção de verificação de duplicidades estiver configurada como Não importar reg. duplicados, nenhum registro será atualizado.

- Cenário B3c - várias duplicidades de Nome da conta e Localização encontradas  
Nenhum registro será inserido ou atualizado.

#### **Cenário C - o ID externo exclusivo não está mapeado**

Nome da conta e Localização são usados para executar a verificação de duplicidades.

- Cenário C1 - uma única duplicidade encontrada de Nome da conta e Localização

Se a opção de verificação de duplicidades estiver configurada como Sobregravar reg. existentes, o registro será atualizado.

Se a opção de verificação de duplicidades estiver definida como Não importar reg. duplicados, os registros não serão atualizados ou inseridos.

- Cenário C2 - várias duplicidades encontradas de Nome da conta e Localização.

Nenhum registro é atualizado ou inserido.

- Cenário C3 - nenhuma duplicidade encontrada de Nome da conta e Localização  
O registro é inserido.

### Cenários para IDs externos da conta-pai

Conta-pai - ID externo é usado apenas para configurar o registro de conta-pai associado. Ele não afeta as atualizações ou as verificações de duplicidades.

#### Cenário A - Conta-pai - ID externo é mapeado

A importação usa o Conta-pai - ID externo *apenas* para determinar a Conta-pai.

- Cenário A1 - vários registros correspondem a Conta-pai - ID externo  
Conta-pai não está definida.
- Cenário A2 - um único registro corresponde a Conta-pai - ID externo  
Conta-pai está definida.
- Cenário A3 - os registros não correspondem a Conta-pai - ID externo  
Conta-pai não está definida.

#### Cenário B - Conta-pai - ID externo não está mapeado

A importação usa Nome da conta-pai e Localização da conta-pai para determinar a Conta-pai.

- Cenário B1 - vários registros correspondem a Nome da conta-pai e Localização da conta-pai.  
Conta-pai não está definida.
- Cenário B2 - um único registro corresponde a Nome da conta-pai e Localização da conta-pai  
Conta-pai está definida.
- Cenário B3 - os registros correspondem a Nome da conta-pai e Localização da conta-pai  
Conta-pai não está definida.

## Vinculando registros durante a importação

Durante a importação de registros, pode ser conveniente vinculá-los no banco de dados. Por exemplo, é possível vincular um registro de contato (John Smith) a um registro de conta (Smith Auto Repair).

Um registro já deve existir no banco de dados para que seja possível vincular outro registro a ele durante a importação. Portanto, quando há mais de um tipo de registros a serem importados, é melhor importá-los na ordem na qual aparecem na página Ferramentas de importação e exportação. Por exemplo, importe os registros da conta antes de importar os registros de contatos.

Durante a importação, é possível vincular registros de duas maneiras:

- indicando o nome do registro vinculado ou
- indicando seu código de ID externo.

Nos dois casos, assegure-se de que o arquivo CSV de importação inclui uma coluna que contém os dados.

### Usando o nome para vincular registros

Para vincular registros indicando o nome, inclua uma coluna no arquivo de importação para o nome do registro vinculado. Por exemplo, para importar registros de contatos vinculados a contas:

- Adicione uma coluna Conta - Nome ao arquivo de importação
- Preencha o Conta - Nome apropriado para cada registro de contato
- Use o Assistente de importação para mapear a coluna Conta - Nome ao campo Conta no registro do contato.

**OBSERVAÇÃO:** se um registro de contato for importado com uma conta associada que ainda não exista no banco de dados, será possível criar uma durante a importação. O registro da conta criada pelo sistema usará o endereço do contato para os endereços de cobrança e envio da conta. Para ativar esse recurso, selecione a opção Criar registro associado na Etapa 1 do Assistente de importação.

### Usando o ID externo para vincular registros

É possível importar um código de identificador exclusivo no campo ID externo para cada registro no aplicativo. Em seguida, você pode usar esse campo para criar links entre os registros nas importações seguintes.

Por exemplo, um arquivo CSV exportado contendo registros de contatos identifica uma conta associada para cada contato. Cada conta é representada por um código numérico, em vez do nome, em uma coluna denominada Código da conta. Durante a importação desses registros, importe primeiramente os registros de conta, mapeando a coluna Código da conta no arquivo CSV para o campo ID externo no aplicativo. Em seguida, importe os registros de contato, mapeando a coluna Código da conta no arquivo CSV para o campo ID externo da conta no registro de contato do Oracle CRM On Demand a fim de criar um link entre os registros do contato e da conta.

### Diretrizes de verificação de dados

Verifique os dados em seu arquivo CSV antes de importá-lo para o Oracle CRM On Demand:

- 1 Verifique as diretrizes para o tipo de campo dos dados. Consulte [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433).
- 2 Verifique as informações específicas relativas a cada tipo de registro que quiser importar.

A lista suspensa na página Ferramentas de importação e exportação mostra a sequência recomendada para a importação de registros. Apesar de os tipos de registro na lista dependerem das soluções setoriais que você implementou, é necessário importar os tipos de registro na sequência mostrada na lista.

**OBSERVAÇÃO:** as diretrizes de verificação de dados usam exemplos relativos às instalações do Oracle CRM On Demand nos EUA e no Canadá. Instalações específicas a outros países podem alterar as listas padrão de valores válidos, o que as torna diferentes das mostradas nesse tópico. Por exemplo, a lista de estado válido ou província válida provavelmente será diferente para instalações fora dos EUA e do Canadá. Além disso, os valores válidos podem ser diferentes, dependendo dos idiomas para os quais há suporte.



O Oracle CRM On Demand determina a ordem dos campos no arquivo CSV de exportação, podendo ser alterada a qualquer momento. Por isso, não espere que os campos no arquivo CSV de exportação estejam em uma determinada ordem. A renomeação dos valores iTAG ou do nome do campo não tem nenhum impacto sobre a ordem dos campos no arquivo de exportação. Se você quiser mais controle sobre a ordem dos campos, considere o uso dos Oracle Web services.

## Diretrizes de tipo de campo para importação de dados

Verifique se os dados que deseja importar atendem às especificações do seu tipo de campo. Os tipos de campo descritos neste tópico são:

- Texto
- Lista de opções
- Número
- Inteiro
- Moeda
- Porcentagem
- Caixa de seleção
- E-mail
- Telefone
- Data/hora
- Data

### Texto

Cada campo de texto no Oracle CRM On Demand tem um comprimento máximo. Os caracteres excedentes não são importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

**DICA:** compare o comprimento dos dados que deseja importar com o comprimento permitido. Abra o arquivo em um aplicativo de planilha e use uma das funções da planilha para determinar o maior valor em uma coluna. Quando os dados excederem o limite, avalie a possibilidade de importá-los para um campo personalizado, dividi-los em dois campos separados ou abreviar alguns dados para que caibam no comprimento de destino.

### Lista de opções

Os campos de lista de opções permitem que um usuário selecione um valor em uma lista de valores para o campo. Durante o processo de importação, você pode especificar se deseja adicionar ou não novos valores da lista de opções do seu arquivo CSV ao aplicativo.

**OBSERVAÇÃO:** se as configurações de idioma do usuário forem iguais às configurações de idioma no nível da empresa, ele sempre verá a opção de valores da lista de opções. Se o idioma do usuário for diferente das configurações de idioma da empresa, ele não verá essa opção. Por exemplo, se o idioma da empresa for francês, um usuário com o idioma definido como francês pode ver essa opção, mas um usuário da mesma empresa com o idioma definido como inglês não a verá.

Se você decidir não adicioná-los, apenas os valores da lista de opções que correspondem exatamente aos valores no aplicativo serão importados. (Os valores diferenciam maiúsculas e minúsculas.) A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

O administrador da empresa pode alterar os valores da lista de opções dos campos, exceto para alguns campos específicos (para ver as exceções, consulte as diretrizes do tipo de registro que deseja importar).

**OBSERVAÇÃO:** se você selecionar a opção de adicionar novos valores da lista de opções ao importar dados, esses valores podem não aparecer nos relatórios por 24 horas. Portanto, não será possível usar os novos valores da lista de opções como filtros durante esse período.

### **Para comparar os dados no seu arquivo aos valores válidos no aplicativo**

- 1 Abra o seu arquivo em um aplicativo de planilha.

**DICA:** Se você abrir o arquivo no Microsoft Excel, poderá usar o recurso AutoFiltro para visualizar quais valores aparecem para determinadas colunas no seu arquivo.

- 2 Compare os valores no seu arquivo com os valores no Oracle CRM On Demand executando um dos seguintes procedimentos:

- Se você for um administrador, clique no link Admin global no aplicativo e vá para a página Configuração de campos que contém o campo onde estão os valores que você deseja comparar.
- No Oracle CRM On Demand, clique na guia apropriada e selecione um registro. Na página Editar, clique na lista suspensa do campo que deseja verificar e compare os valores com seus dados.

**DICA:** se você decidir restringir os dados de importação *somente* aos valores que correspondem aos existentes, verifique se que todos os valores importados correspondem a um valor existente. A capitalização importa para identificar se há correspondência. É possível alterar os dados no arquivo de importação para que correspondam aos valores válidos ou adicionar valores da lista de opções ao aplicativo (consulte [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 99)).

### **Número**

Os dados de importação podem ser qualquer número entre -2.147.483.648 e 2.147.483.647. Os pontos nos seus dados importados são ignorados, bem como dígitos depois de uma vírgula decimal (*não* há arredondamento). Por exemplo, todos estes valores válidos aparecem como 1.234 no aplicativo:

1234  
1.234  
1234,9

Durante a importação, caso seja encontrado um valor com caracteres inesperados ou caso o valor esteja fora da faixa aceitável, os dados do campo *não* são importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

Independentemente do formato de importação, os campos de Número são representados em um formato comum no aplicativo (por exemplo: 1.234).

### **Inteiro**

Inteiros podem ser qualquer número inteiro entre - 2147483648 e 2147483647.

### Moeda

Os dados de importação podem ser qualquer número válido de até 15 dígitos. Os pontos nos dados de importação são ignorados. Os dígitos depois de uma vírgula decimal são arredondados para a centena mais próxima. Os dados de importação podem ser precedidos por um \$ ou outro caractere de moeda. Os números negativos são válidos.

Durante a importação, se for encontrado um valor com caracteres inesperados ou se o valor contiver muitos dígitos, os dados do campo *não* serão importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

Independentemente do formato de importação, campos de Moeda são representados em um formato comum no aplicativo (por exemplo: \$1.000.000,00).

### Porcentagem

Os dados de importação podem ser qualquer número válido de até 15 dígitos. Os pontos nos dados de importação são ignorados. Os dígitos depois de uma vírgula decimal são arredondados para a centena mais próxima. Os números negativos são válidos. Os dados de importação podem ser precedidos ou seguidos por um caractere % e qualquer número de espaços entre os números e o caractere %. Por exemplo, todos estes valores válidos aparecem como 1.234,36% no aplicativo:

1234,36  
1.234,36  
1234,35678  
1234,36%  
1.234,36 %

Durante a importação, caso seja encontrado um valor com caracteres inesperados ou caso o valor esteja fora da faixa aceitável, os dados do campo *não* são importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

Independentemente do formato de importação, os campos de Porcentagem são representados em um formato comum no aplicativo. Por exemplo: 1.234,36% (com vírgulas e seguido por um sinal %).

### Caixa de seleção

Uma caixa de seleção tem somente duas configurações: marcada ou desmarcada. A tabela a seguir mostra os valores que podem ser usados ao importar dados. Esses valores não diferenciam maiúsculas e minúsculas, logo o aplicativo reconhece "verdadeiro", "v" e assim por diante.

Caixa de seleção marcada	Caixa de seleção em branco (desmarcada)
1	0
S	N
Sim	Não
V	F
Verdadeiro	Falso

Caixa de seleção marcada	Caixa de seleção em branco (desmarcada)
Marcada	Desmarcada

Todos os outros valores nos dados de importação resultam em uma configuração desmarcada para o campo da caixa de seleção no aplicativo. A mensagem de e-mail *não* o alerta caso essa situação ocorra.

Você deve usar a tradução equivalente dos valores nas tabelas, se estiver importando para um idioma diferente. No entanto, o aplicativo aceitará os valores nas duas primeiras linhas da tabela, independentemente da sua configuração de idioma: S, N, 1, 0.

**DICA:** Procure valores dos quais se espera que resultem na configuração marcada, mas que não sejam reconhecidos como tal durante a importação. Converta esses valores para S antes da importação.

Durante o processo de importação, se um campo de caixa de seleção do tipo de registro sendo importado não for mapeado para um campo de arquivo de importação, esse valor é definido como desmarcado para cada registro importado.

### E-mail

Caso os dados de importação não correspondam a determinado formato, os dados do campo não serão importados. Os critérios a seguir são considerados inválidos:

- Os dados de e-mail que terminem ou comecem com o sinal (@) ou com um ponto (.). Ambos os símbolos devem estar entre caracteres alfanuméricos. Por exemplo, estes valores são inválidos:  
a@.  
@a.  
@.a  
a@a.  
a@.a  
@a.a
- Sequência de caracteres em branco
- Sequência de caracteres muito longa
- Nenhum caractere antes do sinal de arroba @, por exemplo: @rihtequip.com
- Nenhum sinal de arroba @, por exemplo: isamplerihtequip.com
- Nenhum ponto (.), por exemplo: isample@rihtequipcom
- Nenhum domínio, por exemplo: isample@
- Nenhum sufixo de domínio como com, por exemplo: isample@rihtequip
- Vários sinais de arroba (@), por exemplo: isample@@rihtequip.com
- Pontos consecutivos (.), por exemplo: isample@rihtequip.com
- Espaços na sequência de caracteres, por exemplo: isa mple@rihtequip
- Outros caracteres além dos seguintes na parte local de um endereço de e-mail:
  - Letras maiúsculas e minúsculas (sem diferenciação)
  - Dígitos de 0 a 9

- Os caracteres ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ .
- Qualquer caractere especial no nome do domínio de um endereço de e-mail. Caracteres especiais incluem: ! # \$ % & ' \* + - / = ? ^ \_ ` { | } ~ ( )

A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso os dados do campo não forem importados devido a formatação incorreta.

### Telefone

As mesmas regras de formato de inserção de dados de um número de telefone se aplicam à importação de dados de um número de telefone. Os dados em um formato reconhecido de número de telefone são convertidos em um formato consistente no aplicativo.

As regras de tamanho de campo que se aplicam aos campos de texto também se aplicam a campos de número de telefone. Especialmente, se os dados de importação excederem o tamanho do campo do aplicativo, os caracteres excedentes *não* são importados. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

### Data/hora

Os dados de importação podem conter várias representações diferentes de data/hora. Como parte do processo de importação, você seleciona o formato usado no seu arquivo CSV.

Independentemente do formato de importação, os campos de Data/hora são representados no aplicativo (por exemplo: 01/19/1964 12:15 PM). O formato usado para exibir os dados é determinado pela configuração de Localidade do usuário, que é exibida na página Informações pessoais - Detalhes.

Presume-se que os valores de data/hora estejam corretos em relação ao fuso horário da pessoa que faz a importação, conforme especificado na página Informações pessoais - Detalhes do aplicativo. Depois que as datas/horas forem importadas, no entanto, os usuários que exibam os dados em um fuso horário diferente verão a data/hora ajustada para o próprio fuso horário.

**DICA:** Verifique se o fuso horário de quem executa a importação corresponde ao fuso horário das datas/horas do arquivo de dados importado. Por exemplo, se as datas/horas especificadas nos dados de importação forem relativas ao horário padrão do Pacífico e um usuário o fuso horário padrão do leste dos EUA importar tais dados, todos os horários terão uma defasagem de três horas. A solução é o usuário configurar temporariamente os dados para o fuso horário padrão do Pacífico ao fazer a importação, para que os horários sejam importados corretamente. Verifique se você sabe a que fuso horário as datas/horas correspondem seus arquivos antes de iniciar a importação. Observe que é muito comum que as datas/horas em arquivos de dados CSV estejam no formato Horário do Meridiano de Greenwich (GMT), então verifique esse item antes da importação.

- Sobre datas no tipo de campo Data/hora

Ao executar o Assistente de importação, você deve especificar se os dados de importação têm datas com mês (MM) ou dia (DD) na frente. Se especificar o mês na frente, estes formatos possuem suporte:

MM/DD/AA

MM/DD/AAAA

MM/DD (ano padronizado como o ano atual)

Se você especificar o dia na frente, estes formatos possuem suporte:

DD/MM/AA  
DD/MM/AAAA  
DD/MM (ano padronizado como o ano atual)

Você também pode especificar que o formato dos dados de importação seja: AAAA-MM-DD.

Para todos esses formatos, MM e DD podem conter um 0 inicial quando a data ou mês tiver um único dígito, mas o 0 não é obrigatório.

**OBSERVAÇÃO:** as datas no formato DD-MÊS-AA ou DD-MÊS-AAAA *não* tem suporte atualmente.

### ■ Sobre horários no tipo de campo Data/hora

Um horário pode ser especificado nos dados de importação. Para especificar um horário com uma data, inclua um espaço depois da data e então insira o horário. Se não houver um horário especificado com uma data, o mesmo é definido como 00:00:00 (meia noite). Estes formatos de hora possuem suporte:

HH24:MI:SS  
HH:MI:SS AM  
(onde HH24 representa um horário de 24 horas e AM representa AM ou PM se HH for um valor de 12 horas)

MI ou SS podem ser omitidos; nesse caso, eles são definidos como 00 durante a importação. HH, MI e SS podem conter um 0 inicial quando o valor tiver um único dígito, mas o 0 não é obrigatório.

**OBSERVAÇÃO:** independentemente da opção de formato de data/hora que você selecionar durante a importação, o processo de importação aceita horários no formato de 24 horas. Por exemplo, se você selecionar o formato padrão do Canadá, que é hh:mm:ss AM/PM, e seu arquivo mostrar um horário igual a 15:00:00, os dados são importados corretamente como 3:00:00 PM.

## Data

Os campos do tipo Data no aplicativo permitem a inserção e a exibição somente de uma data; eles não permitem que um horário seja especificado. Ao importar dados em um desses campos, os formatos de dados de importação válidos são os mesmos dos campos de tipo Data/hora. No entanto, o horário *não* deve ser especificado nos dados de importação. Se um horário for especificado, ele será ignorado durante a importação.

Independentemente do formato de importação, os campos Data são representados em um formato comum no aplicativo (por exemplo: 12/18/2003).

## Sobre campos obrigatórios

Se um campo foi designado como obrigatório (por padrão ou pelo administrador), o registro inteiro é rejeitado caso você não mapeie os campos obrigatórios para colunas no seu arquivo CSV. A mensagem de e-mail Resultados da importação o alerta caso essa situação ocorra.

**DICA:** Revise os campos do tipo de registro que está importando para saber quais são obrigatórios. Verifique se os dados de importação contêm um valor válido para todos esses campos.

## Sobre campos somente leitura

Campos somente leitura seguem este comportamento durante a importação:

- Se um campo somente leitura tiver uma lista de opções, você deve combinar exatamente os valores da lista de opção para importá-los.
- Se você tiver acesso somente leitura a um campo, não é possível importar dados para esse campo.

## Preparando a importação de dados

Antes de começar a importar dados no Oracle CRM On Demand, você deverá determinar primeiro o método de importação que deseja usar. Para obter mais informações sobre como selecionar o método de importação apropriado, consulte [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 394). Por exemplo, o utilitário Oracle Data Loader On Demand só oferece suporte a tipos de registro específicos. Para obter mais informações, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide. Também é recomendável ler o tópico a seguir antes de realizar uma importação: Antes de importar dados.

Talvez seja preciso editar dados no seu arquivo CSV ou personalizar o Oracle CRM On Demand para garantir que todos os dados do arquivo sejam importados. Para saber se isso é necessário, execute o seguinte procedimento antes de começar a importação:

- Determine os tipos de registro que deseja importar.

Convém importar diferentes tipos de registros, como leads, contas, contatos e observações. Você deve importar um tipo de registro de cada vez e deve seguir a sequência recomendada de importação.

Por exemplo, se você tiver um arquivo que contenha uma lista dos seus contratos e outro arquivo com as suas contas, importe as contas primeiro e depois os contatos para manter as relações configuradas entre esses tipos de registro.

A ordem da sequência é indicada na própria interface do usuário na página Ferramentas de importação e exportação.

- Verifique os dados no seu arquivo para garantir que eles:

- Têm capitalização, abreviações e ortografia consistentes

Os valores de texto são exportados exatamente como aparecem no seu arquivo CSV. Portanto, qualquer diferença na capitalização pode resultar na criação de registros adicionais, quando isso não é desejado. Por exemplo, todos estes valores para Conta - Nomes resultariam em novos registros: ABC, abc, A.B.C.

Além disso, uma vez que dois registros de conta são reconhecidos como idênticos se o nome e a localização da conta são idênticos, os endereços devem ser escritos, capitalizados e abreviados de maneira idêntica para evitar que registros adicionais sejam criados. Por exemplo, todos estes registros **não** seriam considerados idênticos:

ABC, 111 10th Avenue

ABC, 111 10th Ave.

ABC, 111 10th Ave

ABC, 111 Tenth Avenue

- Não excede o comprimento máximo permitido
- Está de acordo com os requisitos de formatação do campo

Para obter mais informações, consulte [Diretrizes de verificação de dados](#) (na página 432).

- Procure no aplicativo campos obrigatórios para o tipo de registro que você deseja importar.  
Você deve mapear dados no seu arquivo CSV para todos os campos obrigatórios, ou o registro será rejeitado. Para saber que campos são obrigatórios, consulte a página Editar do tipo de registro que deseja importar. Os campos obrigatórios são exibidos em texto vermelho.
- Adicione campos ao aplicativo se desejar importar dados que não podem ser mapeados para os campos padrão no aplicativo.  
Durante o processo de importação, faça a correspondência de todos os campos do seu arquivo com um campo no aplicativo para capturar os dados. Caso a sua função inclua o privilégio Personalizar aplicativo, você pode criar campos novos (personalizados) no Oracle CRM On Demand para mapear para os campos existentes. Para obter instruções, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 86).
- Configure valores da lista de opções, se necessário.  
Durante o processo de importação, você pode especificar como deseja que o aplicativo processe os valores da lista de opções no seu arquivo CSV que não fazem correspondência com valores da lista de opções existentes no aplicativo:
  - Adicione-os ao aplicativo como valores novos  
**OBSERVAÇÃO:** para visualizar as alterações de valor na lista de opções no aplicativo, pode ser necessário se desconectar e se conectar novamente.
  - Não os adicione (capture somente valores que façam correspondência e deixe os outros em branco)  
Se quiser usar os valores da lista de opções existentes no aplicativo e importar somente dados que façam correspondência com eles, verifique se os valores da lista de opções fazem correspondência exata, incluindo a ortografia e a capitalização (valores diferenciam maiúsculas e minúsculas).  
Alguns valores da lista de opções não podem ser alterados, e alguns não seguem esse comportamento. Consulte [Diretrizes de verificação de dados](#) (na página 432) e revise as diretrizes para o tipo de registro que deseja importar.
- Selecione o formato de hora correto.  
Caso você selecione o formato de hora HH:MM:SS AM, para obter melhores resultados, indique se seus dados são AM ou PM no seu arquivo CSV. Se você selecionar formatos de hora AM/PM, mas os dados não contiverem AM ou PM, os campos serão processados da seguinte maneira:
  - Se o campo HH for maior ou igual a 8 e menor ou igual a 12, esses campos são considerados como AM.
  - Se o campo HH for menor que 8 e maior que 12, esses campos serão considerados como PM. Por exemplo, 7:00:00 será processado como 7:00 PM, ao passo que 9:00:00 será processado como 9:00 AM.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Alterando valores da lista de opções](#) (na página 99)
- [Ferramentas de importação e exportação](#) (na página 394)

Para obter mais informações sobre como preparar a importação de dados, consulte 565278.1 (ID do artigo) sobre o My Oracle Support.



## Campos de livro contábil: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação de contas do livro para Oracle CRM On Demand. As informações complementam as diretrizes do tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre atribuições de livro baseadas em hora, consulte [Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#) (na página 261).

Nome do campo de contas do livro padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Livro	String	150	Nenhum
ID do livro	String	15	Nenhum
ID externo do livro	String	30	Nenhum
Conta: ID	String	15	Identificador da conta.
Conta	String	100	Nenhum
Localização da conta	String	50	Nenhum
ID externo da conta	String	30	Nenhum
Data de início	Data	Nenhum	A data na qual a ativação do registro deve ocorrer.
Data de término	Data	Nenhum	A data na qual a ativação do registro deve terminar.
Indicador principal futuro	String	1	Se o indicador principal futuro tiver um valor S, o livro para o registro atual será definido como principal para o objeto de dados quando o livro for ativado. Isso se baseia no campo Data de início. Os valores do campo são: S e N.

## Campos da conta: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração dos seus registros antes de importar contas no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta - Moeda	Lista de opções	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Nome da conta	Texto	100	Este campo é obrigatório por padrão. Portanto, verifique se todos os registros tem valores neste campo antes da importação.
Tipo de conta	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Concorrente, Cliente, Parceiro e Potencial
Receitas anuais	Moeda	15	Nenhum
Endereço de cobrança	Lista de opções	100	O valor neste campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa. Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro do endereço existente. Além disso, se a configuração de Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Endereço de cobrança 2, 3	Texto	100 para cada	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Endereço de cobrança1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Cidade de cobrança	Texto	50	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
País de cobrança	Lista de opções	30	<p>Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA. O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Texto	30	<p>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 (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Província de cobrança	Texto	50	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Estado dos EUA de cobrança	Lista de opções	2	<p>Os valores padrão válidos são: abreviações padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (em maiúsculas). O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código postal de cobrança	Texto	30	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
ID externo do endereço de cobrança	Texto	30	Se endereços compartilhados estiverem ativados para sua empresa, o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor desse campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração de Validar endereços compartilhados estiver ativada, esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Frequência de chamadas	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Descrição	Texto	16,350	Se um campo Descrição exceder 16.350 caracteres, ele é truncado para 16.252 caracteres e os caracteres restantes são adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite de 16.350 caracteres.
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Furigana - Nome	Texto	100	O equivalente Furigana do Kanji (somente para japonês).
HIN	Texto		Número do setor de saúde. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Setor	Lista de opções	50	O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação. Como alternativa, o administrador do Oracle CRM On Demand da sua empresa pode criar um campo Conta personalizado contendo os valores válidos que você espera nos seus dados de importação. Isso permitiria que você importasse seus dados naquele campo personalizado em vez de nesse campo.  Valores padrão válidos: Automotivo, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia de ponta, Fabricação, Outros, Indústria farmacêutica, Varejo, Serviços e

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Telecomunicações
Tipo de influência	Texto	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Data da última chamada	Data/hora UTC	7	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Local	Texto	50	Na maioria dos casos, este campo é usado para determinar se existem registros duplicados. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre duplicidades de registro e IDs externos</a> (na página 415).  Por exemplo, para distinguir entre uma sede e uma filial da conta XYZ, o aplicativo verifica o Conta - Nome e a Conta - Local para determinar se o registro é uma duplicação.
Nº de fax principal	Telefone	40	Nenhum
Nº de telefone principal	Telefone	40	Nenhum
Potencial de mercado	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Segmento do mercado	Texto	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar este texto.
Participação de mercado	Número	22	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível definir o valor deste campo durante a importação. O valor é definido automaticamente pelo aplicativo.
Número de funcionários	Inteiro	Não aplicável	Nenhum
Número de médicos	Número	Não aplicável	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta-pai	Texto	100	Deve ser um nome válido de Conta.
Conta-pai - ID externo	Texto	30	Nenhum
Localização da conta-pai	Texto	50	Nenhum
Parceiro	Caixa de seleção	Não aplicável	Indicação de que a conta é um parceiro.
Prioridade	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Baixo, Médio e Alto
Empresa pública	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo deve ser definido para o estado marcado se essa for uma empresa pública (e não privada).
Reatribuir conta	Caixa de seleção	Não aplicável	Indicação de que a conta deve ser reatribuída. Quando importada, as regras de atribuição são disparadas automaticamente para este registro de conta, se o administrador da empresa ou o gerente

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			definiu este recurso desta forma.
Referência	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo deve ser definido como marcado se esta conta concordou em ser uma referência que pode ser oferecida aos clientes potenciais.
Referência desde	Data	Não aplicável	Nenhum
Região	Lista de opções	25	Valores padrão válidos: Leste, Oeste e Central
Rota	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar a lista de opções.
Endereço de envio	Lista de opções	100	<p>Este campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p> <p>Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro do endereço existente. Além disso, se a configuração de Validar endereços compartilhados estiver ativada, esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.</p>
Endereço de envio 1	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Endereço de envio 2, 3	Texto	100 para cada	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Cidade de envio	Texto	50	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.

Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
País de envio	Lista de opções	30	<p>Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA. O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código de classificação/caixa postal de envio	Texto	30	<p>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 (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Província de envio	Texto	50	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Estado dos EUA de envio	Lista de opções	2	<p>Os valores padrão válidos são: abreviações padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (em maiúsculas). O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>



Conta padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código postal de envio	Texto	30	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
ID externo do endereço de envio	Texto	30	Se endereços compartilhados estiverem ativados para sua empresa, o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor desse campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração de Validar endereços compartilhados estiver ativada, esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Campanha de origem	Lista de opções	30	A campanha que gerou a conta.
Status	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar a lista de opções.
Território	Texto	255	Nenhum
Site da Web	Texto	100	Não é feita nenhuma verificação de formatação (com exceção da verificação de comprimento) nos dados importados para este campo.
Receitas - Acumulado do ano	Número	22	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

## Campos da equipe da conta: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de equipes da conta para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão da equipe da conta	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Conta - Acesso	Lista de	15	Os valores padrão válidos são: Completo, Somente

	opções		leitura, Edição, Proprietário.  Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Conta - Local	Texto	50	Nenhum
Nome da conta	Texto	100	Nenhum
Acesso do contato	Lista de opções	15	Os valores padrão válidos são: Somente leitura, Edição, Completo, Sem acesso.  Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Oportunidades - Acesso	Lista de opções	15	Os valores padrão válidos são: Somente leitura, Edição, Completo, Sem acesso.  Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Função da equipe	Texto	20	Os valores padrão válidos são: Proprietário, Patrocínio de executivo, Consultor, Parceiro, Outros
ID do usuário	Texto	50	Nenhum
Conta - ID externo	Texto	30	Nenhum
ID externo de usuário	Texto	30	Nenhum

## Campos de credencial: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de dados de credenciais para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome de campo de credencial padrão	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Credencial - Taxa	Moeda	22	Nenhum.

Credencial - ID	Texto	50	É recomendado que o identificador interno da credencial seja exclusivo.
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	50	Nenhum.
Contato	Lista de opções	15	Use este campo se o contato da credencial já estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
E-mail	Texto	40	O endereço de e-mail do contato da credencial.
Nome	Texto	50	Use este campo para inserir o nome do contato da credencial apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Sobrenome	Texto	50	Use este campo para inserir o sobrenome do contato da credencial apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Nome	Texto	50	É recomendado que o nome da credencial seja exclusivo.
Objetivo	Lista de opções	50	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos obtidos.
Telefone	Telefone	50	O número de telefone do contato da credencial.
Produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de seleção	1	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Provisório, Planejado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Projeto e Segurança.
Validade (meses)	Número	22	Nenhum.

Site Web	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre a credencial.
----------	-------	-----	---

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- Campos da credencial

## Campos de solicitação de credenciais: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados da solicitação de credenciais do curso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de solicitação de credenciais padrão	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Data da credencial	Data	7	Nenhum.
Nome da credencial	Lista de opções	15	Nenhum.
Número da credencial	Texto	50	Os números da credencial são geralmente exclusivos.
Credencial - Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Solicitado, Concedido e Negado.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de expiração	Data	7	Nenhum.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Nome do parceiro	Lista de opções	15	Nenhum.

Plano	Lista de opções	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de seleção	1	Nenhum.
Data da solicitação	Data	7	Este campo exibe, por padrão, a data atual durante a criação do registro, mas você pode modificá-la durante e após a criação do registro.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos de endereço: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar os registros antes da importação de endereços para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Endereço padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome do endereço	Texto	100	O campo é obrigatório e deve ser exclusivo.
País	Texto	30	Nenhum
Endereço 1	Texto	200	Nenhum
Endereço 2	Texto	100	Nenhum
Endereço 3	Texto	100	Nenhum
Estado	Texto	30	Nenhum
Cidade	Texto	50	Nenhum
Província	Texto	50	Nenhum
Código postal	Texto	30	Nenhum

Endereço padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Texto	100	Nenhum
Comentários	Texto	1999	Nenhum

## Campos de alocação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das alocações para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Alocação padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Tipo de alocação	Texto	30	Nenhum
Qtde. da alocação	Número	22	A quantidade do produto que foi alocada ao representante de vendas do administrador.
Data de término	Data/hora	7	A última data em que o produto pode ser desembolsado.
Qtde. máx.	Número	22	A quantidade do produto que o representante de vendas pode distribuir em um certo momento a um cliente.
Ordenar por	Número	22	A ordem em que o usuário pode visualizar os produtos na lista.
Amostra	Texto	15	O nome do produto associado à alocação.
Data de início	Data/hora	7	A data em que a distribuição começa.
Indicador interromper amostragem	Booleano	1	Quando este campo está marcado, indica que o produto não pode mais ser desembolsado.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos de aplicativo: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos registros de aplicativos para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Aplicativo padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Endereço - Endereço 1	Varchar	200	A rua e o número do endereço da empresa onde o aplicativo é fabricado.
Endereço - Endereço 2	Varchar	100	Nenhum
Endereço - Endereço 3	Varchar	100	Nenhum
Endereço - Cidade	Varchar	50	Nenhum
Endereço - País	Varchar	30	Nenhum
Endereço - Código de classificação/caixa postal	Varchar	200	Nenhum
Endereço - Província	Varchar	50	Nenhum
Endereço - US - Estado	Varchar	10	Nenhum
Endereço - Código postal	Varchar	30	Nenhum
Receita anual	Número	22	A receita anual total da empresa.
Status de aprovação	Varchar	30	O status de aprovação atual do aplicativo.
Data de aprovação	Data	7	A data e a hora em que o aplicativo foi aprovado.
Campanha	Varchar	15	Este é o nome da campanha que levou o parceiro a fabricar o aplicativo de parceiro.

Aplicativo padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Nº de telefone celular	Varchar	40	O número de telefone celular do remetente.
Aprovador atual	Varchar	15	O nome do aprovador atual.
Endereço de e-mail	Varchar	100	O endereço de e-mail do remetente.
Parcerias existentes	Varchar		A lista de parcerias existentes.
Benefícios da parceria esperados	Varchar	500	A lista de benefícios esperados com esta parceira.
Nome	Varchar	50	O nome do remetente.
Setor	Varchar	50	O setor em que a empresa compete.
Cargo	Varchar	75	O cargo do remetente.
Sobrenome	Varchar	50	O sobrenome do remetente.
Localização	Varchar	50	A localização da empresa.
Nº de fax principal	Varchar	40	O número de fax principal da empresa.
Nº de telefone principal	Varchar	40	O número de telefone principal usado para se comunicar com a empresa.
Nome	Varchar	50	O nome da empresa.
Número de funcionários	Número	22	O número total de funcionários da empresa.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Parceiro	Varchar	15	O parceiro que está associado a este aplicativo.
Programa de parceiro	Varchar	15	O nome do programa de parceria associado ao aplicativo.
Tipo de parceiro	Varchar	30	O tipo de parceiro para o qual o aplicativo está sendo enviado.
Nível de programa	Varchar	30	O nível do programa de parceria associado ao aplicativo.
Motivo da rejeição	Varchar	30	O motivo para o aplicativo ser rejeitado.
Origem	Varchar	30	A origem de onde este aplicativo provém, por exemplo, site Web, mala direta, e-mail etc.



Aplicativo padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Status de envio	Varchar	30	O status de envio, como Não enviado, Enviado ou Rechamado.
Data do envio	Data	7	A data e a hora do envio do aplicativo.
Site Web	Varchar	100	O endereço URL da empresa.
Nº de fax comercial	Varchar	40	O número de fax comercial do remetente.
Nº de telefone comercial	Varchar	40	O número de telefone comercial do remetente.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos de contato de compromisso: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação do link entre um contato e um compromisso no Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de contato de compromisso padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome completo do contato	Texto	255	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
ID externo do compromisso	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos de usuário do compromisso: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como preparar o arquivo CSV para importar o link entre um usuário e um compromisso no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as orientações fornecidas no tópico [Orientações de tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Examine primeiro as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do usuário do compromisso padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do usuário	Texto	30	Nenhum
ID externo do compromisso	Texto	30	Nenhum
ID externo de usuário	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos de compromisso, tarefa e chamada: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de compromissos e tarefas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Selecione o formato de hora correto. Caso você selecione o formato de hora HH:MM:SS AM, para obter os melhores resultados, indique se os seus dados são AM ou PM no seu arquivo CSV. Se você selecionar os formatos de hora AM/PM, mas os dados não contiverem AM ou PM, os campos serão processados da seguinte maneira: se o campo HH for maior ou igual a 8 e menor ou igual a 12, esses campos serão considerados como AM. Se o campo HH for menor que 8 e maior que 12, esses campos serão considerados como PM. Por exemplo, 7:00:00 será processado como 7:00 PM, ao passo que 9:00:00 será processado como 9:00 AM.

Chamada, tarefa, compromisso padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
Conta - ID externo	Texto	30	Nenhum
Conta - Local	Texto	50	Nenhum
Atividade	Texto	100	Nenhum
Atividade - Moeda	Lista de opções	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Campanha	Texto	50	Nenhum
Campanha - ID externo	Texto	30	Nenhum
Contato	Texto	255	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Prazo	Data	7	Para tarefas, é um campo obrigatório por padrão.
Hora de término	Data/hora	7	Para compromissos, é um campo obrigatório por padrão.
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum

Chamada, tarefa, compromisso padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Solicitação de fundos	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand High Tech Edition e ao Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition. Somente leitura.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Lead	Texto	255	Nenhum
ID externo do lead	Texto	30	Nenhum
Localização	Texto	100	Somente para compromissos.
Formação médica - Evento	Lista de opções	50	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Oportunidade	Texto	100	Nenhum
Oportunidade - ID externo	Texto	30	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Prioridade	Lista de opções	30	Para tarefas, é um campo obrigatório por padrão. Valores padrão válidos: 1-Alta, 2-Média, 3-Baixa
Privado	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Solicitação de serviço	Texto	64	Nenhum

Chamada, tarefa, compromisso padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da solicitação de serviço	Texto	30	Nenhum
Hora de início	Data/hora	7	Para compromissos, é um campo obrigatório por padrão.
Status	Lista de opções	30	Para tarefas, os valores padrão válidos são: Concluída, Diferida, Em andamento, Aguardando alguém, Não iniciado
Assunto	Texto	100	Para tarefas e compromissos, é um campo obrigatório por padrão.
Moeda da tarefa	Texto	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Tipo	Lista de opções	30	Para tarefas e compromissos, os valores padrão válidos são: Chamada, Correspondência, Demonstração, E-mail, Evento, Fax, Reunião, Outros, Pessoal, Apresentação, Tarefa

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Campos da atividade
- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos de ativo: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de ativos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de ativo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
----------------------------------	---------------	--------------------	-------------

Nome do campo padrão de ativo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
Conta - ID externo	Texto	30	Nenhum
Moeda ativa	Lista de opções	20	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Contrato	Texto	30	Nenhum
Contato do cliente	Texto	255	Nenhum
Descrição	Texto	250	Nenhum
Data de expiração	Data	7	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Data de instalação	Data	7	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Data de notificação	Data	7	Específico ao Oracle CRM On Demand High Tech Edition.
Status operacional	Texto	30	Nenhum
Produto - ID externo	Texto	30	Nenhum
Produto - Nome	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.
Data de compra	Data	7	Nenhum
Preço de compra	Moeda	15	Nenhum
Quantidade	Número	15	Nenhum
Nº de série	Texto	100	Nenhum
Data de envio	Data	7	Nenhum
Garantia	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Controlando ativos
- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos de usuário do livro: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação de usuários do livro para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre como usar livros em Oracle CRM On Demand, consulte [Gerenciamento de livros](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 241).

Nome do campo de usuários do livro padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Perfil de acesso	String	100	Nenhum
Livro - Função do usuário	String	30	Nenhum
Usuários	String	50	O campo é o valor para o apelido do usuário.
Nome do livro	String	150	Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar apenas um valor para o campo Nome do livro, ou o ID do livro, mas não ambos.
ID do livro	String	15	Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar apenas um valor para o campo Nome do livro, ou o ID do livro, mas não ambos.  Se você atualizar um

Nome do campo de usuários do livro padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			registro existente, o campo ID do livro será obrigatório.
Identificador do usuário	String	15	<p>Se você atualizar um registro existente, o campo Identificador do usuário será obrigatório.</p> <p>Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar valores para pelo menos um dos seguintes campos: ID de conexão do usuário ou Identificador do usuário, ou ainda ID externo do usuário.</p>
ID externo do usuário	String	30	Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar valores para pelo menos um dos seguintes campos: ID de conexão do usuário ou Identificador do usuário, ou ainda ID externo do usuário.
ID de conexão do usuário	String	50	Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar valores para pelo menos um dos seguintes campos: ID de conexão do usuário ou Identificador do usuário, ou ainda ID externo do usuário.

## Campos de livro: preparação para importação



A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação de livros para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre como usar livros em Oracle CRM On Demand, consulte [Gerenciamento de livros](#) (consulte "[Gerenciamento do livro](#)" na página 241).

Nome do campo de livros padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do livro	String	15	Nenhum
Livro principal	String	150	Nenhum
Tipo de livro	String	30	Nenhum
Pode conter dados	String	1	Nenhum
Nome do livro	String	150	Nenhum
Descrição	String	255	Nenhum
Parceiro	String	100	Se quiser importar o campo Parceiro, será recomendável importar também o campo Localização.
ID externo exclusivo	String	30	Nenhum
Local	String	50	O campo é a localização do parceiro.

## Campos de perfil de corretor: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados do perfil do corretor para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo do perfil de corretor padrão	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
--	---------------	--------------------	-------------

Nome do perfil de corretor	Texto	40	O nome do perfil de corretor.
Ano do perfil de corretor	Lista de opções	30	O ano durante o qual o perfil de corretor é válido.
Histórico da empresa e crescimento futuro	Texto	250	A descrição do histórico da empresa e do crescimento futuro do corretor.
Visão geral da empresa	Texto	250	Fornece informações adicionais sobre o corretor.
Criado	Texto	30	O Oracle CRM On Demand gera as seguintes informações: o nome da pessoa que criou o perfil de corretor seguido da data.
Número de fax	Telefone	35	O número de fax do corretor
Modificado	Texto	30	O Oracle CRM On Demand gera as seguintes informações: o nome da pessoa que modificou o perfil de corretor pela última vez seguido da data.
Parceiro	Lista de opções	30	O nome do corretor.
Número de telefone	Telefone	35	O número de telefone do corretor.
Endereço principal	Texto	50	O endereço principal do corretor.
Subcanal	Lista de opções	30	A cobertura do corretor. Os valores padrão válidos são: Globais, Locais, Nacionais, Regionais e Atacadistas.
Segmentação	Lista de opções	30	A segmentação do corretor. Os valores padrão válidos são: Comercial, Crescimento e Varejo.
Território/estrutura regional	Texto	250	O território ou a estrutura regional do corretor.
Site Web	Texto	100	O URL da página que contém informações sobre o perfil de corretor.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

■ Campos de perfil de corretor

## Campos do plano comercial: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos campos do plano comercial para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano comercial padrão Nome de campos	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição	Observação	250	Nenhum
Data do câmbio	Data	7	Nenhum
Observações	Texto	250	Nenhum
Oportunidades	Texto	250	Nenhum
Nome do plano principal	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do plano comercial.
Período	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do período.
Receita do plano	Moeda	22	Nenhum
Produto - Nome	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do produto.
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Pontos fortes	Texto	250	Nenhum
Ameaças	Texto	250	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum
Pontos fracos	Texto	250	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos de campanha: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de campanhas para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Campanha padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Custo real	Moeda	15	Nenhum
Público	Texto	2000	Nenhum
Custo orçado	Moeda	15	Nenhum
Campanha - Moeda	Lista de opções	15	Nenhum
Campanha - E-mail	Texto	50	Nenhum
Campanha - Nome	Texto	50	Campo obrigatório por padrão.
Campanha - N° de telefone	Telefone	40	Nenhum
Campanha - Tipo	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Anúncio, Mala direta, E-mail, Evento - Seminário, Evento - Feira comercial, Evento - Outros, Lista - Comprados, Lista - Alugados, Indicação - Funcionário, Indicação - Externo, Site da Web, Outros
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Data de término	Data	7	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum

Campanha padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Leads alvo (Nº)	Inteiro	Não aplicável	Nenhum
Objetivo	Texto	2000	Nenhum
Oferta	Texto	255	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Destino da receita	Moeda	15	Nenhum
Código de origem	Texto	30	Campo obrigatório por padrão.
Data de início	Data	7	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Planejado, Ativo, Concluído

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Campos de campanha: preparação de importação](#) (na página 468)
- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos de destinatário de campanha: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os destinatários de campanha para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes

fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Para importar campos do Destinatário da campanha, as informações mínimas necessárias são ID externo do contato e Nome da campanha.

Nome do campo padrão Categoria do produto	Tipo de dados	Comprimento máximo
Status da entrega	Texto	30
Status da resposta	Texto	30
Campanha - Nome	Texto	100
Nome completo do contato	Texto	255
Campanha - ID externo	Texto	30
ID externo do contato	Texto	30
Descrição	Texto	250

## Campos de certificação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados de certificação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de certificação padrão	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Certificação - Taxa	Moeda	22	Nenhum.
Certificação - ID	Texto	50	É recomendado que o identificador interno da certificação seja exclusivo.
Empresa	Texto	50	Nenhum.

Contato	Lista de opções	15	Use este campo se o contato de certificação já existir no Oracle CRM On Demand.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
E-mail	Texto	50	O endereço de e-mail do contato da certificação.
Nome	Texto	50	Use este campo para inserir o nome do contato da certificação apenas se o contato não existir no Oracle CRM On Demand.
Sobrenome	Texto	50	Use este campo para inserir o sobrenome do contato da certificação apenas se o contato não existir no Oracle CRM On Demand.
Nome	Texto	50	O nome da certificação.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	30	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos obtidos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contato da certificação.
Produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Renovável	Caixa de seleção	1	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Provisório, Planejado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Pré-vendas, Pós-vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Projeto e Segurança.
Validade (meses)	Número	22	Nenhum.
Site Web	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre a certificação.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- Campos de certificação

## Campos de solicitação de certificação: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados da solicitação certificação para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de solicitação de certificação padrão	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Candidato - Nome	Lista de opções	15	Nenhum.
Data do candidato	Data	7	Nenhum.
Nome da certificação	Lista de opções	15	Nenhum.
Número de certificação	Texto	50	Os números de certificação são geralmente exclusivos.
Certificação - Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Solicitado, Concedido e Negado.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de expiração	Data	7	Nenhum.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Plano	Lista de opções	15	Nenhum.
Data da solicitação	Data	7	Este campo exibe, por padrão, a data atual durante a criação do registro, mas você pode modificá-la durante e após a criação do registro.
Renovável	Caixa de	1	Nenhum.



seleção

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- Campos de certificação

## Campos de demanda: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos dados da demanda para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados de demanda.

Nome do campo da demanda	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Capacidade para trabalhar	Lista de opções	30	Nenhum
Endereço	Texto	200	Nenhum
Linha do endereço 1	Texto	100	Nenhum
Linha do endereço 2	Texto	100	Nenhum
Valor da responsabilidade	Moeda	22	Nenhum
Valor da perda	Moeda	22	Nenhum
Inadimplente	Lista de opções	30	Nenhum
Conta comercial	Texto	15	A instituição retida (conta comercial) vinculada a este registro.
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum

Nome do campo da demanda	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Categoria de perda	Lista de opções	30	Nenhum
Cidade	Texto	50	Nenhum
Número da demanda	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Classe do trabalhador	Lista de opções	30	Nenhum
Data de fechamento	Data	Não aplicável	Nenhum
Comentários	Texto	250	Nenhum
Empresa: ID externo do sistema	Texto	30	Também conhecido como ID exclusivo externo.
Condições	Texto	50	Nenhum
Contato	Texto	15	Nenhum
Contato: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
País	Texto	30	Nenhum
Condado	Texto	50	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data em que o empregador teve ciência da demanda	Data	Não aplicável	Nenhum
Data em que o empregador teve ciência do ferimento	Data	Não aplicável	Nenhum
Número do funcionário ferido	Número	22	Nenhum
Número do evento	Texto	50	Nenhum
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Nome do hospital	Texto	50	Nenhum
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum

Nome do campo da demanda	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Ferido durante o expediente?	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo de perda	Lista de opções	30	Nenhum
Origem da responsabilidade	Lista de opções	30	Nenhum
Linha de negócios	Lista de opções	30	Nenhum
Local da perda	Lista de opções	30	Nenhum
Código da perda	Lista de opções	30	Nenhum
Data e hora da perda	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Descrição da perda	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres.
Tipo de perda	Lista de opções	30	Nenhum
Código médico da ferida	Lista de opções	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Parte do corpo ferida	Lista de opções	30	Nenhum
Número de pessoas feridas	Número	22	Nenhum
Local do ferimento	Lista de opções	30	Nenhum
Departamento de polícia	Texto	50	Nenhum
Número do relatório da polícia	Texto	50	Nenhum
Apólice	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.

Nome do campo da demanda	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Apólice: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da apólice vinculado a este registro.
Código postal	Texto	30	Nenhum
Província	Texto	50	Nenhum
Relacionamento com o segurado	Lista de opções	30	Nenhum
Data do relatório	Data	Não aplicável	Nenhum
Número do relatório	Texto	50	Nenhum
Relatado por	Lista de opções	30	Nenhum
Informações de contato do responsável pelo relatório	Texto	50	Nenhum
Estado	Texto	10	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Hora do óbito	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Tipo de ferimento	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos de livro de contato: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação de contatos do livro para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para

determinar o novo nome do campo. Para obter mais informações sobre atribuições de livro baseadas em hora, consulte [Sobre atribuições de livro baseadas em hora](#) (na página 261)

Nome do campo de contatos do livro padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome	String	150	Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar um valor para o campo Nome, ou o ID do livro, mas não ambos.  Se você atualizar um registro existente, o campo Nome será opcional.
ID do livro	String	15	Se realizar uma nova importação, será recomendável especificar um valor para o campo Nome, ou o ID do livro, mas não ambos.  Se você atualizar um registro existente, o campo ID do livro será obrigatório.
ID externo do livro	String	30	Nenhum
Contato: ID	String	15	O campo ID do objeto se refere a um contato, sendo obrigatório para todas as importações.
ID externo do contato	String	30	Nenhum
Data de início	Data	Nenhum	A data na qual a ativação do registro deve ocorrer.
Data de término	Data	Nenhum	A data na qual a ativação do registro deve terminar.

Nome do campo de contatos do livro padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Indicador principal futuro	String	1	Se o indicador principal futuro tiver um valor S, o livro para o registro atual será definido como principal para o objeto de dados quando o livro for ativado. Isso se baseia no campo Data de início. Os valores do campo são: S e N.

## Contatos - Campos: preparação de importação

Se você tiver arquivos de contas e de contatos separados para importar, importe primeiro as contas e depois os contatos. Verifique se o seu arquivo de importação Contatos contém nomes de conta válidos do arquivo de importação Contas.

Se você só tiver um arquivo de importação Contatos, os registros da conta serão criados com base nos dados de nome da conta encontrados no campo Nome da conta no arquivo de importação Contatos. Se o registro do contato contiver dados alternativos de endereço, o Oracle CRM On Demand irá criar uma nova conta e preencher o endereço de envio com o endereço alternativo. O endereço Cobrança permanece em branco.

Se vários contatos estiverem associados à mesma conta, os campos de endereço da conta são definidos para os valores de endereço Alternativo associados ao primeiro contato importado para a conta. Se o primeiro contato importado não tiver dados alternativos de endereço, mas os registros subsequentes *sim*, os campos de endereço da conta ficam em branco, uma vez que somente o primeiro contato importado é considerado ao configurar os valores dos campos de endereço da conta. Portanto, se você estiver importando somente a partir de um arquivo de importação Contatos, antes da importação, classifique os dados pelo Conta - Nome, e então verifique se o primeiro contato para cada Conta - Nome diferente contém o endereço que você deseja usar para a conta.

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração de seu arquivo CSV antes de importar contatos para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	O texto deste campo é um dos muitos campos usados para fazer correspondência com o registro de uma Conta existente. Caso nenhuma correspondência seja encontrada, o Conta - Nome da nova Conta será criado como parte do processo de importação do Contato. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre duplicidades de registro e IDs externos</a> (na página 415).
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Conta - Local	Texto	50	O texto deste campo é um dos muitos campos usados para fazer correspondência com o registro de uma Conta existente. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Sobre duplicidades de registro e IDs externos</a> (na página 415).
Nome do assistente	Texto	50	Nenhum
Nº de telefone do assistente	Telefone	40	Nenhum
Melhor horário para contato	Lista de opções	30	Os valores padrão são Início da tarde, Início da manhã, Noite, Final da tarde, Meio da manhã e Sábado. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Frequência de chamadas	Lista de opções	30	Os valores padrão são Sem visualização, 1-2 vezes/ano, 3-4 vezes/ano e >5 vezes/ano. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Nº de telefone celular	Telefone	40	Nenhum
Cliente desde - Data	Data	Não aplicável	Este campo é preenchido automaticamente com a data atual quando o valor Cliente é selecionado no menu suspenso Tipo de contato.

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Endereço do contato	Lista de opções	100	<p>Este campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p> <p>Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro do endereço existente. Além disso, se a configuração de Validar endereços compartilhados estiver ativada, esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.</p>
Endereço do contato 1	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Endereço do contato 2, 3	Texto	100 para cada	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Cidade do contato	Texto	50	<p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
País do contato	Lista de opções	30	<p>Os valores padrão são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA. O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>



Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Moeda do contato	Lista de opções	20	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Código de classificação/caixa postal do contato	Texto	50	<p>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 (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Província do contato	Texto	50	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Tipo de contato	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Potencial, Cliente, Parceiro e Concorrente
Estado dos EUA do contato	Lista de opções	2	<p>Os valores padrão válidos são: abreviações padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (em maiúsculas). O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código postal do contato	Texto	30	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Classificação de crédito	Número	22	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Moeda	Lista de opções	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Mix de investimentos atual	Lista de opções	30	Os valores padrão são Agressivo, Moderado e Conservador. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. É possível editar esta lista de opções.
ID do cliente	Texto	11	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Data de nascimento	Data	7	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nível acadêmico	Lista de opções	30	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. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Departamento	Texto	75	Nenhum
Descrição	Texto	16,350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
E-mail	Texto	100	Nenhum
Nível de experiência	Lista de opções	30	Os valores padrão são Nenhum, Limitado, Bom e Extensivo. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition. É possível editar esta lista de opções.

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Nome	Texto	50	Este campo é obrigatório por padrão. Verifique se todos os registros tem valores neste campo antes da importação.
Furigana - Nome	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (somente para japonês).
Furigana - Sobrenome	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (somente para japonês).
Sexo	Lista de opções	1	Os valores padrão são F e M. É possível editar esta lista de opções. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Nº de telefone residencial	Telefone	40	Nenhum
Valor da residência	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Horizonte de investimento	Lista de opções	30	Os valores padrão são Curto prazo, Médio prazo e Longo prazo. É possível editar esta lista de opções. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Cargo	Texto	75	Nenhum
Data da última chamada	Data/hora		Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Sobrenome	Texto	50	Este campo é obrigatório por padrão. Verifique se todos os registros tem valores neste campo antes da importação.
Lead- Origem	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Anúncio, Mala direta, E-mail, Evento - Seminário, Evento - Feira comercial, Evento - Outro, Lista - Comprados, Lista - Alugados, Indicação - funcionário, Indicação - externa, Site da Web e Outros.

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Evento pessoal	Lista de opções	30	Os valores padrão são Casamento, Nascimento de filho, Aposentadoria, Divórcio e Outros. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Gerente	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível importar dados para este campo. Seu valor só pode ser definido diretamente no aplicativo (na página Contatos - Edição).
ID externo do gerente	Texto	30	Nenhum
Estado civil	Lista de opções	30	Os valores padrão são Solteiro, Divorciado, Casado, Companheiro, Viúvo e Viúva. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Potencial de mercado	Lista de opções	30	Os valores padrão são Alto, Médio e Baixo. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segundo nome	Texto	50	Nenhum
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível definir o valor deste campo durante a importação. O valor é definido automaticamente pelo aplicativo.
Sr./Sra.	Lista de opções	15	Valores padrão válidos: Srta., Sr., Sra., Senhora, e Dr.
Nunca enviar e-mails	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Objetivo	Lista de opções	30	Os valores padrão são Preservação de capital, Rendimento, Rendimento/crescimento, Balanceado, Crescimento, Crescimento agressivo e Diversificação internacional. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Aceitação	Caixa de seleção	Não aplicável	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Recusa	Caixa de seleção	Não aplicável	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Proprietário ou locatário	Lista de opções	30	Os valores padrão são Proprietário ou Locatário. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para este campo (incluindo nenhum valor), seu valor será definido como o ID do e-mail de inscrição do usuário que está executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID do e-mail de inscrição do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
ID do sistema externo do endereço pessoal	Texto	30	Se endereços compartilhados estiverem ativados para sua empresa, então o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor desse campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração de Validar endereços compartilhados estiver ativada, esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Objetivo principal	Lista de opções	30	Os valores principais são Economizando para educação dos filhos, Economizando para faculdade, Nova casa, Acumulando bens, Planejamento de imóveis, Preservando meus ativos e Aposentadoria. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Particular	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo deve ser definido para o estado marcado se você desejar que esse contato seja visível somente para o proprietário da conta.
Profissão	Texto	50	Nenhum.
Data de qualificação	Data/hora	Não aplicável	Nenhum.
Perfil de risco	Lista de opções	30	Os valores padrão são Aversão a risco, Assume riscos, Conservador, Moderado e Agressivo. Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Indicado por	Lista de opções	101	Nenhum.
Rota	Lista de opções	30	Os valores padrão são Rota 1, Rota 2, Rota 3 e Rota 4. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Segmento	Lista de opções	30	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. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Autônomo	Caixa de seleção	Não aplicável	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Campanha de origem	Lista de opções	100	A campanha que gerou o contato.
Status	Lista de opções	30	Esta coluna armazena o status de um cliente ou contato. Os valores permitidos são: Ativo, Arquivo inativo e Colocado em arquivo morto.
Alíquota de imposto	Número	22	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

Contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nível	Lista de opções	30	Os valores padrão são Ouro, Prata, Bronze, 100 principais, Principal, Médio e Baixo. Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Fuso horário	Lista de opções	30	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores padrão válidos.
Total de ativos	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de despesas	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Rendimento total	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Total de passivos	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Valor líquido total	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão são Potencial, Cliente, Parceiro e Concorrente.
Nº de fax comercial	Telefone	40	Nenhum
Nº de telefone comercial	Telefone	40	Nenhum
Vendas - Acumulado do ano	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Contatos - Campos
- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando seus dados](#) (na página 595)

### Campos da licença do estado do contato: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de licenças do estado do contato para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes

fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Licença do estado do contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contato	Texto	15	Nenhum
Data de expiração	Texto	7	A data em que a licença médica deste contato expirará, se informada.
Número da carteira de habilitação	Texto	30	O número da carteira de habilitação obrigatório do contato no estado designado.
Estado	Texto	30	Um estado nos Estados Unidos ou uma província do Canadá (opcional).
Status	Texto	30	Os valores padrão para o status da carteira de habilitação são: Em branco, Ativa ou Expirada.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- Licenças do estado do contato

### Campos da equipe do contato: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de equipes do contato para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.



Equipe do contato padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Acesso do contato	Lista de opções	15	Os valores padrão válidos são: Somente leitura, Edição, Completo, Sem acesso.  Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Nome completo do contato	Texto	60	Nenhum
Função da equipe	Texto	20	Os valores padrão válidos são: Proprietário, Patrocínio de executivo, Consultor, Parceiro, Outros
ID do usuário	Texto	50	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
ID externo de usuário	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Compartilhando registros (equipes)
- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos de inscrição no curso: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados da inscrição do curso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de inscrição no curso	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Candidato - Nome	Lista de opções	15	Nenhum.

Data de conclusão	Data	22	Nenhum.
Nome do curso	Lista de opções	15	Recomenda-se que o nome do curso seja exclusivo.
Descrição	Texto	250	Nenhum.
Data de inscrição	Data	22	Este campo exibe, por padrão, a data atual durante a criação do registro, mas você pode modificá-la durante e após a criação do registro.
Número da inscrição	Texto	100	Nenhum.
Status da inscrição	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Inscrito, Concluído e Incompleto.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Parceiro de oferta	Lista de opções	15	A empresa de terceiros que o candidato está inscrevendo no curso. Normalmente, a entrada vem da lista de parceiros de oferta do curso.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- Campos do curso

## Campos de curso: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados do curso para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome padrão do campo de curso	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários

Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	100	A empresa na qual trabalha o contato do curso.
Contato	Lista de opções	15	Use este campo se o contato do curso já estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Curso - Taxa	Moeda	22	Nenhum.
Curso - ID	Texto	30	Recomenda-se que o identificador interno do curso seja exclusivo. O Oracle CRM On Demand não aplica a exclusividade.
Duração do curso (dias)	Número	22	Nenhum.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Duração (horas)	Número	22	Nenhum.
E-mail	Texto	100	O endereço de e-mail do contato do curso.
Exame	Lista de opções	15	Nenhum.
Nome	Texto	50	Use este campo para inserir o nome do contato do curso apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão são: Liderado por instrutor, CBT e Autônomo.
Laboratório prático	Caixa de seleção	1	Nenhum.
Sobrenome	Texto	50	Use este campo para inserir o sobrenome do contato do curso apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Médio	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Classe, On-line e CD/DVD.
Nome	Texto	100	Recomenda-se que o nome do curso seja exclusivo.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos obtidos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contato do curso.

Produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Provisório, Planejado, Disponível, Obsoleto e Inativo.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Pré-vendas, Pós-vendas, Técnico, Serviço, Instalação, Atualização, Projeto e Segurança.
Site Web	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre o curso.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- Campos do curso

## Campos da cobertura: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos dados da cobertura para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados da cobertura.

Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Início	Data	Não aplicável	Nenhum
Contato	Texto	15	Nenhum
Contato: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum

Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Cobertura	Lista de opções	30	O campo predefinido para o registro correspondente
Nome da cobertura	Texto	100	Nenhum
Produto da cobertura	Texto	15	Nenhum
Produto da cobertura: ID externo do sistema	Texto	50	Também conhecido como ID exclusivo externo
Status da cobertura	Lista de opções	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Dedutível	Moeda	22	Nenhum
Término	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Limite individual	Moeda	22	Nenhum
Valor coberto	Moeda	22	Nenhum
Propriedade segurada	Texto	30	Nenhum
Propriedade segurada: ID externo do sistema	Texto	50	Também conhecido como ID exclusivo externo.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Apólice	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Apólice: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum

Nome do campo de cobertura	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Limite total	Moeda	22	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campo de objeto personalizado: preparação de importação

As tabelas abaixo contêm informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os campos de objetos personalizados para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

### Objeto personalizado 01, Objeto personalizado 02 e Objeto personalizado 03

As informações na tabela a seguir são válidas somente para Objeto personalizado 01, Objeto personalizado 02 e Objeto personalizado 03.

Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome	Texto	50
Conta - Local	Texto	50
Descrição	Texto	16.350
Objetos personalizados 04-15	Texto	50
ID externo exclusivo dos objetos personalizados 04-15	Texto	30
ID de integração	Texto	30
ID externo exclusivo	Texto	30
Proprietário	E-mail	50
Moeda	Texto	20

Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
Pesquisa rápida 1	Texto	50
Pesquisa rápida 2	Texto	50
Lista de opções indexada 1	Texto	30
Lista de opções indexada 2	Texto	30
Lista de opções indexada 3	Texto	30
Lista de opções indexada 4	Texto	30
Lista de opções indexada 5	Texto	30
Número anexado	Número	16
Data de indexação	Data/hora	32
Moeda anexada	Moeda	25
Caixa de seleção indexada	Booleano	1
Tipo	Texto	30
Conta	Texto	100
Campanha	Texto	100
Contato	Texto	255
Objeto personalizado 01	Texto	50
Objeto personalizado 02	Texto	50
Objeto personalizado 03	Texto	50
Concessionária	Texto	100
Fundo	Texto	50
Família	Texto	50
Lead	Texto	255
Formação médica - Evento	Texto	50
Oportunidade	Texto	100
Carteira	Texto	100
Produto	Texto	100
Solicitação de serviço	Texto	64
Solução	Texto	100

Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
Veículo	Texto	100
Conta - ID externo	Texto	30
Campanha - ID externo	Texto	30
ID externo do contato	Texto	30
ID externo do objeto personalizado 01	Texto	30
ID externo do objeto personalizado 02	Texto	30
ID externo do objeto personalizado 03	Texto	30
ID externo do lead	Texto	30
Oportunidade - ID externo	Texto	30
ID externo do proprietário	Texto	30
Carteira - ID externo	Texto	30
Produto - ID externo	Texto	30
ID externo da solicitação de serviço	Texto	30
Solução - ID externo	Texto	30

## Objetos personalizados 04 e posteriores

As informações na tabela a seguir são válidas somente para os objetos personalizados 04 e posteriores.

Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
Conta	Texto	100
Atividade	Texto	100
Campanha	Texto	100
Objetos personalizados 01-15	Texto	50
Concessionária	Texto	100
Descrição	Texto	16.350
Data do câmbio	Data	30



Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID externo exclusivo	Texto	30
Fundo	Texto	50
Solicitação de fundos	Texto	50
Família	Texto	1
Caixa de seleção indexada	Booleano	1
Moeda anexada	Moeda	25
Data de indexação	DateTime	32
Número anexado	Número	16
Lista de opções indexada 1	Texto	30
Lista de opções indexada 2	Texto	30
Lista de opções indexada 3	Texto	30
Lista de opções indexada 4	Texto	30
Lista de opções indexada 5	Texto	30
ID de integração	Texto	30
Lead	Texto	225
Formação médica - Evento	Texto	50
Nome	Texto	50
Oportunidade	Texto	100
Proprietário	E-mail	50
Carteira	Texto	100
Produto	Texto	100
Pesquisa rápida 1	Texto	50
Pesquisa rápida 2	Texto	50
Solicitação de serviço	Texto	64
Tipo	Texto	30
Veículo	Texto	100
Conta - ID externo exclusivo	Texto	30
Atividade - ID externo exclusivo	Texto	30

Nome do campo padrão Objeto personalizado	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID externo do sistema do ativo	Texto	30
Campanha - ID externo exclusivo	Texto	30
ID externo do sistema da empresa	Texto	30
ID externo exclusivo do contato	Texto	30
IDs exclusivos externos dos objetos personalizados 01-15	Texto	30
ID externo exclusivo da concessionária	Texto	30
ID externo exclusivo da solicitação de fundos	Texto	30
ID externo exclusivo da família	Texto	30
Oportunidade - ID externo exclusivo	Texto	30
ID externo exclusivo do proprietário	Texto	30
Carteira - ID externo exclusivo	Texto	30
Produto - ID externo exclusivo	Texto	30
ID externo exclusivo da solicitação de serviço	Texto	30
Solução - ID externo exclusivo da solicitação	Texto	30
Veículo - ID externo exclusivo	Texto	30

## Campos do dano: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos dados do dano para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados do dano.

Nome do campo do dano	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Demanda	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Demanda: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição do Dano	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres. Os demais caracteres são adicionados às observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Nome do dano	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Descrição da propriedade danificada	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres. Os demais caracteres são adicionados às observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Tipo de propriedade danificada	Texto	50	Nenhum
Valor estimado	Moeda	22	Nenhum
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Id de integração	Texto	30	Nenhum
Propriedade do seguro	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Propriedade do seguro: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum

Nome do campo do dano	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nº da propriedade	Número	22	Nenhum
Proprietário: ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos de registro de negócio: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos registros de negócios para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status de aprovação	Lista de opções	30	Os valores válidos para este campo são: Aguarda aprovação, Aprovado, Rejeitado, Devolvido, Cancelado e Expirado.
Data de aprovação	Data	Não aplicável	Nenhum
Contato associado	Lista de opções	100	Nenhum
Cliente associado	Lista de opções	100	Nenhum
Lead associado	Texto	100	Nenhum
Lead associado: ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Lead associado: Nome	Texto	50	Nenhum
Lead associado: Sobrenome	Texto	50	Nenhum
Lead associado: Código da integração	Texto	30	Nenhum

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimen to máximo	Comentários
Lead associado: Sobrenome	Texto	50	Nenhum
Oportunidade associada	Lista de opções	100	Nenhum
Telefone celular	Texto	40	Nenhum
Cidade	Texto	50	Nenhum
Data de fechamento	Data	Não aplicável	Nenhum
Nome da empresa	Texto	50	Nenhum
Convertido em oportunidade	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
País	Lista de opções	50	Nenhum
Aprovador atual	Lista de opções	100	Nenhum
Criação: data	DateTime	Não aplicável	Nenhum
Moeda	Lista de opções	Não aplicável	Não é possível editar esta lista de opções. Por isso, os valores importados devem ser válidos.
Volume do negócio	Moeda	15	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
E-mail	Texto	50	Nenhum
Taxa de câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
Data de expiração	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo	Texto	40	Nenhum
Fax	Texto	40	Nenhum
Responsável pela aprovação final	Lista de opções	100	Nenhum
Nome	Texto	50	Nenhum
Cargo	Texto	75	Nenhum
Sobrenome	Texto	50	Nenhum
Segundo nome	Texto	50	Nenhum

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Modificação: data	DateTime	Não aplicável	Nenhum
Sr./Sra.	Lista de opções	30	Nenhum
Nome	Texto	100	Este campo é obrigatório por padrão. Verifique se todos os registros têm valores neste campo antes de executar uma importação.
Novo contato	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Novo cliente	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Nova oportunidade	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo indica se a oportunidade associada a este registro de negócio é nova.
Próxima etapa	Texto	250	Nenhum
Objetivo	Texto	100	Nenhum
Objetivo: ID exclusivo externo	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Lista de opções	30	Os dados deste campo devem corresponder ao ID de um usuário existente no Oracle CRM On Demand. Se o registro não possuir um valor válido neste campo (inclusive sem valor), seu valor será definido como o ID do usuário que está executando a importação.  Se este campo não for mapeado com um campo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o proprietário será definido como o ID do usuário que está executando a importação de todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta do parceiro proprietário	Lista de opções	100	Por padrão, este campo exibe automaticamente a empresa parceira do proprietário do registro de negócio. Este campo é somente leitura. O processo de upload do Oracle CRM On

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimen to máximo	Comentários
			Demand não pode atualizar este campo.
Conta do parceiro de origem	Lista de opções	100	Em princípio, o parceiro que descobriu a oportunidade. Geralmente, esse parceiro é igual ao parceiro principal, mas pode ser diferente. Este campo é opcional.
Programa de parceria	Lista de opções	50	Nenhum
Código Postal	Texto	30	Nenhum
Parceiro principal	Lista de opções	100	O parceiro principal é responsável pelo registro de negócio. Este campo, juntamente com o campo Local do parceiro principal, identifica um parceiro de modo exclusivo. Este campo não pode ser nulo.
Local do parceiro principal	Texto	50	O local do parceiro principal mencionado na célula anterior. Este campo, juntamente com o campo Parceiro principal, identifica um parceiro de modo exclusivo. Este campo não pode ser nulo.
Interesse no produto	Texto	100	Nenhum
Motivo da rejeição	Lista de opções	30	Nenhum
Preço especial necessário	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Estado	Lista de opções	30	Nenhum
Rua	Texto	100	Nenhum
Status de envio	Lista de opções	30	Os valores válidos para este campo são: Não enviado, Enviado e Rechamado.
Data de envio	DateTime	Não aplicável	Nenhum
Suporte necessário	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Nº de telefone	Texto	40	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão para este

Registro de negócio padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			campo são: Padrão e Não padrão.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos da concessionária: preparação de importação

A tabela abaixo contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os campos de concessionária para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

**OBSERVAÇÃO:** esta seção é específica ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome	Texto	100	Nenhum
Local	Texto	50	Nenhum
Local	Texto	50	Nenhum
Concessionária matriz	Texto	100	Nenhum
Status	Texto	255	Nenhum
Site da matriz	Texto	50	Nenhum
Número de telefone	Telefone	40	Nenhum
E-mail	Texto	50	Nenhum
URL	Texto	100	Nenhum
Status	Texto	30	Nenhum
Número de fax	Telefone	40	Nenhum



Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Moeda	Texto	20	Nenhum
Estágio	Texto	30	Nenhum
Classificação	Número	16	Nenhum
Endereço de cobrança	Lista de opções	100	<p>Este campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p> <p>Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.</p>
Endereço de cobrança 1	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Endereço de cobrança 2, 3	Texto	100 para cada	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Cidade de cobrança	Texto	50	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
País de cobrança	Lista de opções	30	<p>Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é <i>EUA</i>. O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Texto	30	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, então mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB e Distrito (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Província de cobrança	Texto	50	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, então mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Estado dos EUA de cobrança	Lista de opções	2	<p>Os valores padrão válidos são abreviaturas padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (tudo em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código postal de cobrança	Texto	30	<p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo do endereço de cobrança	Texto	30	Se endereços compartilhados forem ativados para sua empresa, então o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor deste campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Endereço de envio	Texto	30	Este campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.  Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Endereço de envio 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Endereço de envio 2, 3	Texto	100 para cada	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Cidade de envio	Texto	50	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
País de envio	Lista de opções	30	<p>Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é <i>EUA</i>. O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código de classificação/caixa postal de envio	Texto	30	<p>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 (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Província de envio	Texto	50	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, então mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Estado dos EUA de envio	Lista de opções	2	Os valores padrão válidos são abreviaturas padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (tudo em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados.  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Código postal de envio	Texto	30	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
ID externo do endereço de envio	Texto	30	Se endereços compartilhados forem ativados para sua empresa, então o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor deste campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
ID externo da concessionária matriz	Texto	30	Nenhum
ID do proprietário principal	ID	15	Nenhum
Tipo de concessionária	Texto	30	Nenhum
Modificado em: data externa	Data/hora	32	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	Nenhum
Modificado por	Texto	255	Nenhum
ID da linha	ID	15	Nenhum
ID da integração	Texto	30	Nenhum
Objeto personalizado <i>N</i>	Texto	50	Nenhum

Nome do campo padrão de concessionária	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Lista de opções indexada 1	Texto	30	Nenhum
Lista de opções indexada 2	Texto	30	Nenhum
Lista de opções indexada 3	Texto	30	Nenhum
Lista de opções indexada 4	Texto	30	Nenhum
Lista de opções indexada 5	Texto	30	Nenhum
Lista de opções indexada 6	Texto	30	Nenhum
Número anexado	Número	16	Nenhum
Data de indexação	Data/hora	32	Nenhum
Moeda anexada	Moeda	25	Nenhum
Texto longo indexado	Texto	255	Nenhum
Texto curto indexado 1	Texto	100	Nenhum
Texto curto indexado 2	Texto	100	Nenhum
Caixa de seleção indexada	Booleano	1	Nenhum

## Campos de exame: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados do exame para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de exame	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Disponível a partir de	Data	7	Nenhum.
Disponível até	Data	7	Nenhum.
Empresa	Texto	100	Nenhum.
Contato	Lista de opções	15	Use este campo se o contato do exame já estiver presente no Oracle CRM On Demand.

Descrição	Texto	255	Nenhum.
E-mail	Texto	100	O endereço de e-mail do contato do exame.
Exame - Taxa	Moeda	22	Nenhum.
Exame - ID	Texto	100	Recomenda-se que o identificador interno do curso seja exclusivo.
Nome	Texto	50	Use este campo para inserir o nome do contato do exame apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Formato	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Várias opções, Perguntas e respostas e Combinação.
Método de atribuição de notas	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Notas, Pontos e Pontuações.
Sobrenome	Texto	50	Use este campo para inserir o sobrenome do contato do exame apenas se o contato não estiver presente no Oracle CRM On Demand.
Pontuação máxima	Número	22	Nenhum.
Médio	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: No computador, Em papel e Misto.
Nome	Texto	100	Recomenda-se que o nome do exame seja exclusivo.
Número de perguntas	Número	22	Nenhum.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Pontuação para aprovação	Número	22	Nenhum.
Opções de pagamento	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Cheque, Cartão de crédito, Dinheiro e Fundos obtidos.
Telefone	Telefone	40	O número de telefone do contato do exame.
Produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Categoria do produto principal	Lista de opções	15	Nenhum.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Provisório, Planejado, Disponível, Obsoleto e Inativo.

Tempo permitido (minutos)	Número	22	Nenhum.
Tipo	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão são: Monitorado e on-line. Um exame é considerado para ser <i>monitorado</i> quando os candidatos são supervisionados durante o exame.
Validade (meses)	Número	22	Nenhum.
Site Web	Texto	100	O URL de uma página que contém informações adicionais sobre o exame.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- Campos do exame

## Campos de registro em exame: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar dados de registro do exame para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de registro em exame	Tipo de campo	Comprimento máximo	Comentários
Parceiro - Administrador	Lista de opções	15	Empresa de terceiros que realiza o exame. Normalmente, a entrada vem da lista de parceiros que conduzem o exame.
Nome - Candidato	Lista de opções	15	Nenhum.
Data de conclusão	Data	7	Nenhum.
Descrição	Texto	255	Nenhum.
Exame - Nome	Lista de opções	15	Nenhum.



Nota obtida	Texto	50	Nenhum.
Objetivo	Lista de opções	15	Nenhum.
Proprietário	Lista de opções	15	Nenhum.
Pontuação obtida	Número	22	Nenhum.
Pontuação expira em	Data	7	Nenhum.
Data de registro	Data	7	Este campo exibe a data atual durante a criação do registro, mas você pode modificá-la durante e após a criação do registro.
Número de registro	Texto	50	Os números de registro em exame geralmente são exclusivos.
Status de registro	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são: Registrado, Aprovado e Com falha.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- Campos do exame

## Campos da conta financeira: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das contas financeiras para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados da conta financeira.

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Titular da conta	Texto	15	Nenhum

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Titular da conta: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Saldo	Moeda	22	Nenhum
Saldo a partir de	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Agência	Texto	15	Nenhum
Agência: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Conta comercial	Texto	15	Nenhum
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres.
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Número da conta financeira	Texto	50	Nenhum
Consultor financeiro	Texto	15	Nenhum
Consultor financeiro: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum

Nome do campo da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Retido	Booleano	1	Nenhum
Instituição retida	Texto	15	Nenhum
Instituição retida: ID externo do sistema	Texto	30	O ID exclusivo externo da instituição retida (conta comercial) vinculado a este registro.
Agência matriz	Lista de opções	30	Nenhum
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Conjunta	Booleano	1	Nenhum
Data de abertura	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Conta financeira principal: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro.
Carteira: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Conta principal	Booleano	1	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos de titulares da conta financeira: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de titulares da conta financeira para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de](#)

[campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados do titular da conta financeira.

Nome do campo do titular da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta comercial	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro
Titular da conta financeira	Texto	15	Nenhum
Titular da conta financeira: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Nome dos titulares da conta financeira	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Data de admissão	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum

Nome do campo do titular da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Contato principal	Booleano	1	Nenhum
Função	Lista de opções	30	O campo predefinido para o registro correspondente

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos de investimentos da conta financeira: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de investimentos da conta financeira para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados de investimentos da conta financeira.

Nome do campo de investimentos da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a

Nome do campo de investimentos da conta financeira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			este registro
Nome dos investimentos da conta financeira	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente
Produto financeiro	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente
Produto financeiro: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo do produto financeiro vinculado a este registro
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Desempenho	Texto	22	Nenhum
Data de compra	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Preço de compra	Moeda	22	Nenhum
Quantidade	Número	22	Nenhum
Valor	Moeda	22	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos do plano financeiro: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos planos financeiros para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

**Plano financeiro**

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para Plano financeiro.

Nome do campo do plano financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Aprovado pelo contato	Booleano	1	Nenhum
Conta comercial	Texto	15	Nenhum
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Contato	Texto	15	Nenhum
Contato: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres.
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro.
Nome do plano financeiro	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Família	Texto	15	Nenhum

Nome do campo do plano financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Carteira	Texto	15	Nenhum
Carteira: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Enviado para contato	Booleano	1	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos do produto financeiro: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos produtos financeiros para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para produto financeiro.

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
-------------------------------------	---------------	--------------------	-------------



Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Categoria	Lista de opções	30	Nenhum
Classe	Lista de opções	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Preço Atual	Moeda	20	Nenhum
Preço atual - Última atualização	Data/hora	Não aplicável.	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID do produto financeiro	Texto	50	Nenhum
Nome do produto financeiro	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Visão geral da conta financeira	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
MDM - ID de hub do produto	Texto	50	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Produto financeiro principal	Texto	15	Nenhum
Produto financeiro principal: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo do produto financeiro principal vinculado a este registro.
Produto financeiro principal: ID	Texto	50	Também conhecido como

Nome do campo do produto financeiro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
do sistema			ID exclusivo externo.
Origem do preço	Texto	50	Também conhecido como origem do preço atual.
Catálogo de produtos	Texto	250	Nenhum
URL do produto	Texto	250	Nenhum
Subclasse	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos de transações financeiras: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das transações financeiras para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para transações financeiras.

Nome do campo das transações financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data do câmbio	Data/hora	Não aplicável	Nenhum

Nome do campo das transações financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da conta financeira vinculado a este registro.
Produto financeiro	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Produto financeiro: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo do produto financeiro vinculado a este registro.
Pai da transação financeira	Texto	15	Nenhum
Pai da transação financeira: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo do produto financeiro vinculado a este registro.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Quantidade	Número	22	Nenhum
Data/hora da transação	Data/hora		Nenhum
ID da transação	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente.
Período da transação	Texto	50	Nenhum

Nome do campo das transações financeiras	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Preço da transação	Moeda	22	Nenhum
Origem da transação	Texto	50	Nenhum
Tipo de transação	Lista de opções	30	Nenhum
Valor	Moeda	22	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos de propriedade do seguro: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como preparar o arquivo CSV para importar os dados de propriedade do seguro no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as orientações fornecidas no tópico [Orientações de tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Examine primeiro as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas somente para dados de propriedade do seguro.

Nome do campo de propriedade do seguro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Valor	Moeda	22	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Descrição	Texto	16.350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres. Os demais caracteres são adicionados às observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.

Nome do campo de propriedade do seguro	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Apólice	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Apólice: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da apólice vinculado a este registro.
Sequência	Número	22	O campo predefinido para o registro correspondente.
Tipo	Lista de opções	30	O campo predefinido para o registro correspondente.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos do relatório de auditoria do estoque: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos relatórios de auditoria do estoque para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Relatório de auditoria do estoque padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
---	---------------	--------------------	-------------

Relatório de auditoria do estoque padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Comentários	Observação	255	Nenhum
Data de conclusão	Data/hora	7	Nenhum
Período do estoque	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do período do estoque.
Motivo	Lista de opções	30	Nenhum
Relatado em	Data/hora	7	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos do período do estoque: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos períodos do estoque para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Período do estoque padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Ativo	Booleano	1	Este campo indica se o período do estoque está ativo ou inativo.
Data de término	Data/hora	7	Este campo ficará vazio se o período do estoque estiver ativo.
Reconciliado	Booleano	1	Este campo indica se o período do estoque foi reconciliado ou não.
Data de início	Data/hora	7	A data inicial do período do estoque.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos da parte envolvida: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos dados da parte envolvida para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados da parte envolvida.

Nome do campo da parte envolvida	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Demanda	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente.
Demanda: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Contato	Texto	15	O campo predefinido para o registro correspondente. O campo Contato é um encadeamento do nome e do sobrenome do contato.
Contato: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Descrição do ferimento	Texto	16350	Se um campo de descrição do arquivo de importação ultrapassar 16.350 caracteres, ele fica truncado com 16.252 caracteres. Os demais caracteres são adicionados às

Nome do campo da parte envolvida	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Resumo do ferimento	Texto	250	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Nome da parte envolvida	Texto	50	Nenhum
Local	Lista de opções	30	Nenhum
Proprietário	Texto	15	O proprietário do registro.
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Função	Lista de opções	30	O campo predefinido para o registro correspondente.
Função no momento do acidente	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos de lead: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de leads para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Apelido	Texto	50	Nenhum



Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Receitas anuais	Moeda	15	Nenhum
Receita aproximada	Moeda	15	Este é o valor da receita anual aproximada.
Conta associada	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível importar dados para este campo. Seu valor só pode ser definido diretamente no aplicativo (na página Leads - Edição).
Contato associado	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível importar dados para este campo. Seu valor só pode ser definido diretamente no aplicativo (na página Leads - Edição).
Registro de negócio associado	Texto	100	Nenhum
Registro de negócio associado: ID externo	Texto	50	Nenhum
Oportunidade associada	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível importar dados para este campo. Seu valor só pode ser definido diretamente no aplicativo (na página Leads - Edição).
Endereço de cobrança 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).
Endereço de cobrança 2, 3	Texto	100 para cada	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).
Cidade de cobrança	Texto	50	Nenhum
País de cobrança	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA. O aplicativo não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).

Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Texto	30	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 (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).
Província de cobrança	Texto	30	Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) para esse campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados e Óblast.
Estado dos EUA de cobrança	Lista de opções	2	Valores padrão válidos: abreviações padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (em maiúsculas). O aplicativo não permite a modificação de valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação.
Código postal de cobrança	Texto	50	Nenhum
Campanha	Não aplicável	Não aplicável	Este valor é especificado quando é usado o Leads - Assistente de importação do Oracle CRM On Demand. Não é possível definir diretamente valores para o campo Campanha nos dados de importação.
Campanha - ID externo	Texto	30	Nenhum
Nº de telefone celular	Telefone	40	Nenhum
Empresa	Texto	100	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Criado por	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível definir o valor deste campo durante a importação. O valor é definido automaticamente pelo aplicativo.
Data de nascimento	Data	Não aplicável	Nenhum

Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
E-mail	Texto	100	Nenhum
Data de fechamento estimada	Data	7	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Nome	Texto	50	Este campo é obrigatório por padrão. Verifique se todos os registros tem valores neste campo antes da importação.
Furigana - Nome	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (somente para japonês).
Furigana - Sobrenome	Texto	50	O equivalente Furigana do Kanji (somente para japonês).
Setor	Lista de opções	50	<p>O Oracle CRM On Demand não permite a modificação de valores válidos neste campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para esse campo antes da importação. Alternativamente, o administrador do Oracle CRM On Demand da sua empresa pode criar um campo de Lead personalizado que contenha os valores válidos que você espera nos dados de importação. Isso permite importar os dados nesse campo personalizado em vez deste campo.</p> <p>Valores padrão válidos: Automotivo, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia de ponta, Fabricação, Outros, Indústria farmacêutica, Varejo, Serviços e Telecomunicações</p>
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Cargo	Texto	75	Nenhum

Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Sobrenome	Texto	50	Este campo é obrigatório por padrão. Verifique se todos os registros tem valores neste campo antes da importação.
Lead - Moeda	Texto	20	Nenhum
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível definir o valor deste campo durante a importação. O valor é definido automaticamente pelo aplicativo.
Sr./Sra.	Lista de opções	15	Valores padrão válidos: Srta., Sr., Sra., Senhora, e Dr.
Nunca enviar e-mails	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Próxima etapa	Texto	250	Nenhum
Número de funcionários	Inteiro	15	Nenhum
Oportunidade - ID externo	Texto	30	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
Receita potencial	Moeda	15	Nenhum
Telefone principal	Telefone	40	Nenhum
Produto - Interesse	Texto	100	Nenhum
Profissão	Texto	50	Esta é a profissão ou a ocupação

Lead padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			especificada.
Classificação	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: A, B, C e D
Reatribuir proprietário do lead	Não aplicável	Não aplicável	Este valor é especificado para todos os leads em uma importação específica quando o Leads - Assistente de importação do Oracle CRM On Demand é usado. Ele determina se os leads importados serão atribuídos a novos proprietários de acordo com as Regras de atribuição de leads definidas para a empresa.
Indicado por	Lista de opções	101	Nenhum
Vendedor	Lista de opções	30	Nenhum
ID externo do vendedor	Texto	30	Nenhum
Origem	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Anúncio, Mala direta, E-mail, Evento - Seminário, Evento - Feira comercial, Evento - Outros, Lista - Comprados, Lista - Alugados, Indicação - Funcionário, Indicação - Externo, Site da Web e Outros
Status	Não aplicável	Não aplicável	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos e esses devem corresponder à lógica de negócios.
Site da Web	Texto	100	Nenhum
Nº de fax comercial	Telefone	40	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Leads - Campos](#)
- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos da solicitação MDF: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das solicitações MDF (market development fund - fundos para o desenvolvimento de mercado) para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solicitação MDF padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Valor pré-aprovado	Número	22	O valor total que o proprietário da marca aprovou para a atividade de marketing.
Valor solicitado	Número	22	O valor total que o parceiro está solicitando para a atividade de marketing.
Status de aprovação	Varchar	30	O status de aprovação atual da solicitação MDF.
Aprovador	Varchar	15	O nome do aprovador atual.
Campanha	Varchar	15	A campanha a qual o MDF está associado.
Categoria	Varchar	30	A categoria a qual pertence a solicitação MDF.
Data de decisão da demanda	Data	7	A data em que uma decisão foi tomada para a demanda.
Status da demanda	Varchar	30	Indica o status da demanda de MDF.
Descrição	Varchar	250	Nenhum
Prazo	Data	7	A data em que a solicitação deve ser processada.
Data de término	UTC - Data/hora	7	A data e a hora em que a atividade de marketing encerra.
Data de expiração	UTC - Data/hora	7	A data depois da qual a solicitação MDF não é mais válida.
Fundos	Varchar	15	O nome do fundo associado à solicitação MDF.

Solicitação MDF padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Última aprovação por	Varchar	15	O nome da pessoa que aprovou pela última vez a solicitação.
Moeda da solicitação MDF	Varchar	20	Nenhum
Objetivo de marketing	Varchar	30	O motivo de marketing para a solicitação MDF.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Conta do parceiro proprietário	Varchar	15	A conta do parceiro para a qual o proprietário trabalha.
Programa de parceria	Varchar	15	O programa de parceria com o qual a solicitação está associada.
Data de pré-aprovação	Data	7	A data e a hora em que a solicitação MDF foi pré-aprovada.
Conta do parceiro principal	Varchar	15	A empresa parceira que está liderando a realização da solicitação MDF.
Código do motivo	Varchar	30	O motivo para uma solicitação de preço especial ser retornada ou rejeitada.
Região	Varchar	30	A região para a qual a solicitação MDF está sendo criada.
Data da solicitação	Data	7	A data e a hora em que a solicitação MDF foi criada.
Nome da solicitação	Varchar	50	O nome da solicitação MDF.
Data de início	UTC - Data/hora	7	A data e a hora em que a atividade de marketing começa.
Status de envio	Varchar	30	O status de envio, como Não enviado, Enviado ou Rechamado.
Data de envio	UTC - Data	7	A data e a hora em que a solicitação foi enviada.
Demanda - Valor total aprovado	Número	22	O valor total da demanda aprovado para o parceiro.
Demanda - Valor total solicitado	Número	22	O valor total da demanda que foi solicitado pelo parceiro.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos de convidado da formação médica: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação dos campos Convidados de formação médica para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão desta tabela contém apenas o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Se você não vir um campo específico ao tentar importar os dados, consulte o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Convidado de formação médica Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status do convidado	Texto	30	O valor padrão é Pendente. Os outros valores são: Frequentado, Cancelado, Confirmado, Recusado e Lista de espera.
Nome do contato	Texto	30	Selecione um contato no applet associado.
Cargo	Texto	30	O cargo do contato.
Tipo	Texto	30	O tipo de contato.
E-mail	Texto	30	Nenhum
Nº de telefone	Texto	30	Nenhum
Detalhes da sessão	Texto	30	Nenhum
Comentários	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando seus dados](#) (na página 595)



## Campos de resposta à mensagem: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar respostas à mensagem no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importar dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome padrão do campo de resposta à mensagem	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta	Texto	15	Nenhum
Atividade	Texto	15	Nenhum
Comentários	Texto	250	Nenhum
Contato	Texto	15	Nenhum
Ativar acompanhamento	Booleano	1	Nenhum
Hora de término	Data/hora	7	Nenhum
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Plano	Texto	15	Nenhum
Item do plano	Texto	15	Nenhum
Resposta	Texto	30	Nenhum
Seção	Texto	100	Nenhum
Número da sequência	Numérico	22	Nenhum
Hora de início	Data/hora	7	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- Ajustando respostas a mensagens

## Campos do plano de mensagem: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos planos de mensagem para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de mensagem padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Este campo descreve o público direcionado para o plano de mensagem, por exemplo, cirurgias cardíacas.
Código	Texto	50	Este campo rastreia os planos de mensagem em IDs de linhas diferentes. Por exemplo, se você revisar um plano de mensagem, este campo cria uma cópia do plano com um número da versão incrementada.
Divulgação obrigatória	Booleano	1	Quando este campo está marcado, uma mensagem de divulgação é exibida.
Ativar acompanhamento	Booleano	1	Nenhum
Data de expiração	DateTime	7	A data em que o plano de mensagem encerra.
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Sequência de bloqueio	Booleano	1	Este campo bloqueia o plano de mensagem, evitando que usuários alterem a sequência ou removam mensagens de um plano.
Nome	Texto	200	O nome do plano de mensagem ou do plano de mensagem personalizado.
Prioridade	Número	22	Nenhum
Data de liberação	DateTime	7	A data de liberação do plano de mensagem.

Plano de mensagem padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Segmento	Texto	50	Este campo descreve o segmento de mercado; ou seja, o grupo de contas para o qual o plano de mensagem está direcionado, como hospitais de cuidados terciários. Ele mostra os planos de mensagem recomendáveis aos representantes de vendas, quando estes planejam chamadas.
Aparência	Texto	30	Quando o planejador de envio de mensagens está aberto para edição ou visualização, a apresentação do plano de mensagem também é exibido.
Data de início	DateTime	7	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Os valores válidos padrão para este campo são: Aprovado, Em andamento, Rejeitado, Liberado, Enviado.
Tipo	Texto	30	Os valores válidos padrão para este campo são: Ativação do produto e Mensagem direcionada.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- Planos de mensagem

## Campos do item do plano de envio mensagens: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de itens do plano de mensagem para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de mensagem padrão Nome do campo do item	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Mensagem de divulgação	Booleano	1	Nenhum
Nome de exibição	Texto	100	Nenhum
Nome	Texto	100	Nenhum
Plano de mensagem principal	Texto	30	Um plano de mensagem é constituído de um número de itens do plano de mensagem. O campo Plano de mensagem principal é o plano ao qual o item pertence. O campo Plano de mensagem principal vincula o campo de nome de um registro do plano.
Classificação	Lista de opções	30	Nenhum
Número da sequência	Número	22	Nenhum
Nome da solução	Texto	30	Nenhum
Observações do palestrante	Texto	2000	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Sinopse	Texto	2000	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- Itens do plano de mensagem

### Campos da relação de itens do plano de mensagem: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de relações do item do plano de mensagem para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Plano de envio mensagens padrão Nome do campo de relação de itens	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público	Texto	1000	Nenhum
Descrição	Texto	255	Nenhum
Nome de exibição	Texto	100	Nenhum
Nome	Texto	100	Nenhum
Plano de mensagem principal	Texto	15	Nenhum
Classificação	Lista de opções	30	Nenhum
Número da sequência	Número	22	Nenhum
Nome da solução	Texto	30	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Sinopse	Texto	2000	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- Relações do item do plano de mensagem

### Campos de observação: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de observações para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de observação	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Nome da conta	Texto	255	Nenhum
Campanha - ID externo	Texto	30	Nenhum
Campanha - Nome	Texto	255	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Nome do contato	Texto	255	Nenhum
Descrição	Texto	16.035	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Oportunidade - ID externo	Texto	30	Nenhum
Oportunidade - Nome	Texto	100	Nenhum
Privado	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
ID externo da solicitação de serviço	Texto	30	Nenhum
Número da solicitação de serviço	Número	15	Nenhum
Assunto	Texto	30	Campo obrigatório por padrão.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos do objetivo: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos objetivos para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Objetivo padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nome da conta	Texto	15	O nome da conta associado ao objetivo definido.
Nome do contato	Texto	15	O nome do contato associado ao objetivo definido.
Moeda	Texto	20	A moeda usada para valores monetários do objetivo.
Descrição	Texto	2000	O campo de descrição para o objetivo definido.
Data do câmbio	Data/hora	7	A data em que a taxa de câmbio se aplica à moeda.
Nome do objetivo	Texto	30	Nenhum
Receita do objetivo	Texto	22	Receita-alvo do objetivo.
Alvo do objetivo	Número	22	O campo Alvo do objetivo é uma quantidade de unidades de vendas, prescrições, chamadas de vendas etc. Essa quantidade é definida pelo campo Unidades do objetivo.
Unidades do objetivo	Lista de opções	30	O campo Unidades do objetivo define a quantidade do campo Alvos do objetivo.
Objetivo principal	Texto	15	Se o objetivo definido estiver associado a um objetivo principal, este campo permite que os dois objetivos sejam combinados.
Período	Texto	15	O valor deste período corresponde aos critérios que o usuário informa ao configurar as previsões no Oracle CRM On Demand.
Nome do plano	Texto	15	O nome do plano comercial associado a este objetivo específico (opcional).
Nome do produto	Texto	15	O nome do produto associado ao objetivo.
Status	Lista de opções	30	O status do objetivo.

Objetivo padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Público-alvo	Texto	2000	Este é o grupo de pessoas ao qual o objetivo é aplicado.
Tipo	Lista de opções	30	O tipo de objetivo. O cliente define os valores.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- [Objetivos](#)

## Campos de função de contatos da oportunidade: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar funções para contatos no Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de função do contato	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Função de compra	Lista de opções	39	Valores padrão válidos: Usuário, Avaliador, Aprovador, Tomador de decisão, Usuário e avaliador, Usuário e aprovador, Usuário e tomador de decisão, Avaliador e aprovador, Avaliador/tomador de decisões, Desconhecido
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Nome do contato	Texto	255	Nenhum
Oportunidade - ID externo	Texto	30	Nenhum
Oportunidade - Nome	Texto	100	Nenhum
Principal	Caixa de	Não	Nenhum



Nome do campo padrão de função do contato	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
	seleção	aplicável	

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Contatos - Campos
- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos de oportunidade: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de oportunidades para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.
Conta - ID externo	Texto	30	Nenhum
Conta - Local	Texto	50	Nenhum
Data de fechamento	Data	7	Campo obrigatório por padrão.
Concessionária	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Receita esperada	Moeda	15	Não pode ser importado. O valor calculado com base no campo de receita potencial multiplicado pelo valor no campo Probabilidade.

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Previsão	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Lead- Origem	Lista de opções	30	Nenhum
Marca	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modificado por	Não aplicável	Não aplicável	Atualmente não é possível definir o valor deste campo durante a importação. O valor é definido automaticamente pelo aplicativo.
Nome	Texto	100	Nenhum
Próxima etapa	Texto	250	Nenhum
Oportunidade - Moeda	Lista de opções	15	Somente leitura.
Oportunidade - Moeda	Texto	20	Nenhum
Oportunidade - Nome	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do	Texto	30	Nenhum

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
proprietário			
Prioridade	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Baixo, Médio, Alto
% de probabilidade	Lista de opções	3	Valores padrão válidos: 0, 10, 20, 30, 40, 50, 60, 70, 80, 90, 100  <b>OBSERVAÇÃO:</b> este campo deve estar sempre ser visível na apresentação. Se estiver oculto, podem ocorrer resultados inesperados.
Produto - Interesse	Texto	100	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Motivo do ganho/perda	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Base instalada, Preço, Relacionamento, Registro de controle, Nenhum projeto atual, Sem orçamento, Não qualificado, Perdido para concorrência, Perdido sem decisão, Outros
Reatribuir oportunidade	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Receita	Moeda	15	Nenhum
Estágio de vendas	Lista de opções	50	Campo obrigatório por padrão.  Este campo se comporta de maneira diferente da maioria dos campos. Ele não adicionará valores de lista de opções que não correspondem, mesmo se você especificar isso for especificado durante o processo de importação. Os dados de importação devem corresponder aos valores válidos para este campo. Se quiser capturar valores de lista de opções do seu arquivo CSV que não correspondam aos valores da lista de opção padrão, adicione-os ao aplicativo antes de importar seus dados. Caso contrário, o registro inteiro será rejeitado. Os valores padrão válidos são: Lead qualificado, Construindo a visão, Lista abreviada, Selecionado, Negociação, Fechada/ganha, Fechada/perdida.
Campanha de origem	Lista de opções	30	A campanha que gerou a oportunidade.
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são Pendente, Perdido e Ganho.
Território	Texto	50	Nenhum

Oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Valor total do ativo	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Prêmio total	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum
Ano	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Campos de receita do produto da oportunidade: importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de registros de produto da oportunidade para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto da oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nº de períodos	Inteiro	3	A receita recorrente suporta no máximo 260 períodos. O período de tempo coberto pelo número total de períodos varia com base na frequência especificada no campo Frequência. Por exemplo, se você possui uma receita recorrente semanal, é possível rastrear a receita por até cinco anos.
Valor do ativo	Moeda	15	Nenhum
Nome completo do contato	Texto	255	Nenhum
Contrato	Lista de opções	30	Nenhum
Descrição	Texto	250	A limitação é de 250 caracteres.
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum

Produto da oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Previsão	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Frequência	Lista de opções	30	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Oportunidade - ID externo	Texto	30	Nenhum
Oportunidade - Nome	Lista de opções	30	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Proprietário	Texto	50	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Prêmio	Moeda	15	Nenhum
% de probabilidade	Lista de opções	22	Nenhum
Produto - ID externo	Texto	30	Nenhum
Produto - Nome	Texto	50	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Data de compra	Data	7	Nenhum
Preço de compra	Moeda	15	Nenhum
Quantidade	Número	15	Nenhum
Nº de série	Texto	100	Nenhum
Data de envio	Data	7	Nenhum

Produto da oportunidade padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de início/fechamento	Data	7	Nenhum
Status	Texto	30	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum
Garantia	Lista de opções	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos de ordem: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação de ordens para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Ordem padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da ordem	Texto	30	A chave principal do objeto de ordem. Este campo é somente leitura.
Número da ordem	Texto	50	O campo contém o ID da ordem por padrão.
Descrição	Texto	255	O campo é a descrição da ordem.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Lista de preços	Lista de opções	50	Esta lista de opções é somente leitura. Os valores padrão para esta lista de opções são os nomes das tabelas de preços.
Oportunidade	Texto	15	Nenhum.
Conta	Texto	15	Nenhum.

Ordem padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta final	Texto	15	<p>O campo é usado quando o valor do Ebiz PIP Integration é selecionado para a configuração Uso da ordem no perfil da empresa.</p> <p>Ebiz PIP Integration é a solução de integração entre o Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand e o Oracle E-Business Suite e por isso o camponão está disponível para o Oracle CRM On Demand Order Management. Para obter mais informações sobre o Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand e o Oracle E-Business Suite, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>
Atividade	Texto	15	Nenhum.
Contato	Texto	15	Nenhum.
Endereço de envio	Texto	15	O endereço para o qual a ordem é enviada.
Endereço de cobrança	Texto	15	O endereço para o qual a ordem é cobrada.
Status da criação da ordem	Lista de opções	30	O código de status da ordem. Para obter mais informações sobre o campo, consulte Campos de ordem.
Mensagem de integração da ordem	Texto	255	<p>O campo só é preenchido quando o valor do Ebiz PIP Integration é selecionado para a configuração Uso da ordem no perfil da empresa.</p> <p>Ebiz PIP Integration é a solução de integração entre o Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand e o Oracle E-Business Suite e por isso o camponão está disponível para o Oracle CRM On Demand Order Management. Para obter mais informações sobre o Oracle Lead to Order Integration Pack for Oracle CRM On Demand e o Oracle E-Business Suite, entre em contato com o Atendimento ao cliente.</p>

## Campos de item da ordem: preparação para importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar o arquivo CSV antes da importação de itens de ordem para Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Item da ordem padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Produto	Texto	15	O campo contém a chave estrangeira do ID do produto. Esse é um campo obrigatório.
Ordem	Texto	15	O campo contém a chave estrangeira do ID da ordem. Esse é um campo obrigatório.
Número do item da ordem	Texto	15	O campo contém a chave principal do objeto por padrão.
Quantidade	Número	22	O campo contém a quantidade de produtos pedidos. Esse é um campo obrigatório.
Preço do item	Número	22	Nenhum.
Valor do desconto	Número	22	Nenhum.
Porcentagem de desconto	Número	22	Nenhum.
Preço depois do desconto	Número	22	Nenhum.

## Campos do parceiro: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de parceiros para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes do tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de importar parceiros.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nº de médicos	Número	22	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Parceiro da conta	Caixa de seleção	1	Nenhum



Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Receitas anuais	Moeda	15	Nenhum
Endereço de cobrança	Lista de opções	100	<p>Este campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p> <p>Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.</p>
Endereço de cobrança 1	Texto	200	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Endereço de cobrança 2	Texto	100	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Endereço de cobrança 3	Texto	100	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Cidade de cobrança	Texto	50	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
País de cobrança	Lista de opções	30	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código de classificação/caixa postal de cobrança	Texto	30	<p>Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem</p>

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			configurados para sua empresa.
Província de cobrança	Texto	50	Caso o arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, mapeie os itens de endereço (ou outros equivalentes ao Estado dos EUA) para o campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados, e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).
Estado dos EUA de cobrança	Lista de opções	2	Os valores padrão válidos são abreviaturas padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (tudo em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados.  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Código postal de cobrança	Texto	30	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
ID externo do endereço de cobrança	Texto	30	Se endereços compartilhados forem ativados para sua empresa, então o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor desse campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Frequência de chamadas	Lista de opções	30	Esse campo é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Gerente de conta do canal	Texto	50	Nenhum
Data de análise de conformidade	Data/hora UTC	7	Esta é a data em que o Status de conformidade está vencendo para

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			análise.
Status de conformidade	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Descrição	Texto	255	Nenhum
Especialidade	Texto	30	É possível editar esta lista de opções.
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum.
Furigana - Nome	Texto	100	Nenhum.
HIN	Texto	30	HIN (Health Industry Number - Número do setor da saúde).
Setor	Lista de opções	50	Esta lista de opções é somente leitura. Os valores padrão para esta lista de opções são: Automotivo, Energia, Serviços financeiros, Tecnologia de ponta, Fabricação, Outros, Indústria farmacêutica, Revenda, Serviços e Telecomunicações.
Tipo de influência	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Data de conclusão da última atribuição	Data/hora UTC	7	Nenhum
Data de envio da última atribuição	Data/hora UTC	7	Nenhum
Data da última chamada	Data/hora UTC	7	Nenhum
Localização	Texto	50	Nenhum
Nº de fax principal	Telefone	40	Nenhum
Nº de telefone principal	Telefone	40	Nenhum
Potencial de mercado	Lista de opções	30	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Segmento de mercado	Lista de opções	30	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções.
Participação de mercado	Número	Não aplicável	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. É possível editar esta lista de opções. Este número fica entre zero (0) e 100.
Número máximo de	Inteiro	Não	Nenhum

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
usuários		aplicável	
Número de funcionários	Inteiro	22	Nenhum
Conta de parceiro de origem	Lista de opções	100	Esta lista de opções é somente leitura. Esta lista de opções contém o valor do parceiro válido.
Proprietário	Texto	50	Este campo contém o nome do proprietário atual deste registro.
Conta de parceiro proprietário	Lista de opções	100	Esta lista de opções é somente leitura.
Moeda do parceiro	Lista de opções	15	Esta lista de opções é somente leitura. Este valor deve corresponder ao valor existente para a moeda do parceiro atual.
Nível de parceiro	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Nome do parceiro	Texto	100	Este é o nome do parceiro.
Status da organização do parceiro	Lista de opções	30	Este campo indica se o parceiro faz parte de uma organização RPM (Partner Relationship Partner - Parceiro do relacionamento de parceiro) ativa ou inativa. Quando está definido como ativa, um livro para a organização do parceiro é criado automaticamente. Seus usuários são adicionados automaticamente ao livro. Esse livro só é usado para relacionar parceiros entre si no Item relacionado do relacionamento de parceiro, no campo Registro do parceiro. É possível editar esta lista de opções.
Lista de preços	Lista de opções	50	Esta lista de opções é somente leitura. Os valores padrão para esta lista de opções são os nomes das tabelas de preços.
Tipo de parceiro principal	Lista de opções	30	Esta lista de opções é somente leitura. Os valores padrão para esta lista de opções são os tipos de parceiros associados ao parceiro.
Conta de parceiro principal	Lista de opções	100	Esta lista de opções é somente leitura. O valor padrão é o valor do parceiro.

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Prioridade	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Empresa pública	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum.
Classificação	Número	22	Nenhum.
Reatribuir conta	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo indica que a conta deve ser reatribuída. Quando importada, as regras de atribuição são disparadas automaticamente para este registro de conta, se o administrador da empresa ou o gerente definiu este recurso desta forma.
Referência	Caixa de seleção	Não aplicável	Este campo deve ser definido como marcado se esta conta concordou em ser uma referência que pode ser oferecida aos clientes potenciais.
Referência desde	Data	Não aplicável	Nenhum
Região	Lista de opções	25	É possível editar esta lista de opções. Os valores válidos padrão são Leste, Oeste e Central.
Rota	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Endereço de envio	Lista de opções	100	Este campo só está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.  Esse valor deve corresponder ao campo Nome do endereço no registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.
Endereço de envio 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Endereço de envio 2	Texto	100	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países,

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Endereço de envio 3	Texto	50	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Cidade de envio	Texto	50	Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
País de envio	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é <i>EUA</i> . O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.
Código de classificação/caixa postal de envio	Texto	30	Caso o seu arquivo contenha endereços de fora dos EUA, então mapeie os itens de endereço a seguir para este campo: Colônia/seção, CEDEX - Código, Endereço 4, URB e Distrito (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).  Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Província de envio	Texto	50	<p>Caso o seu arquivo contenha endereços que não sejam dos EUA, então mapeie estes itens de endereço (ou outros equivalentes ao estado dos EUA) para este campo: MEX - Estado, BRA - Estado, Comunidade, Parte do território, Ilha, Prefeitura, Região, Emirados e Óblast (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Estado dos EUA de envio	Lista de opções	2	<p>Os valores padrão válidos são abreviaturas padrão de duas letras para todos os estados dos EUA (tudo em maiúsculas). O Oracle CRM On Demand não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos desse campo antes da importação de dados.</p> <p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
Código postal de envio	Texto	30	<p>Este campo não está disponível se endereços compartilhados estiverem configurados para sua empresa.</p>
ID externo do endereço de envio	Texto	30	<p>Se endereços compartilhados forem ativados para sua empresa, então o tipo de dados para esse campo será uma lista de opções. O valor deste campo deve corresponder ao ID externo exclusivo de um registro de endereço existente. Além disso, se a configuração Validar endereços compartilhados estiver ativada, então esse valor deverá corresponder a um registro de endereço validado existente.</p>
Campanha de origem	Lista de opções	100	<p>Esta lista de opções é somente leitura. O valor padrão da lista de opções é o nome da campanha de origem que gerou a conta.</p>

Parceiro padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status	Lista de opções	30	É possível editar esta lista de opções.
Território	Lista de opções	50	Esta lista de opções é somente leitura. O campo padrão é o nome do território.
Site	Texto	100	Nenhum.
Receitas - Acumulado do ano	Moeda	22	Isto é específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition. Isso significa Acumulado do ano.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando seus dados](#) (na página 595)

## Campos da conta do plano: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de contas do plano para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo da conta do plano padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta	Lista de opções	15	O campo de referência que contém o ID do objeto da conta.
Plano comercial	Lista de opções	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do plano comercial.
Conta principal do plano	Booleano	1	Indica se a conta é principal.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)



- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- Contas do plano

## Campos do contato do plano: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos contatos do plano para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Contatos do plano padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Plano comercial	Lista de opções	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do plano comercial.
Contato	Lista de opções	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do contato.
Contato principal do plano	Booleano	1	Indica se o contato é principal.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- Contatos do plano

## Campos da oportunidade do plano: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de oportunidades do plano para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Oportunidade do plano padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Oportunidade	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto da oportunidade.
Plano comercial	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do objeto do plano comercial.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- Oportunidades do plano

## Campos da apólice: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de apólices para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados da apólice.

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status de cobrança	Lista de opções	30	Nenhum
Conta comercial	Texto	15	Nenhum
Conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Campanha	Texto	15	Nenhum
Campanha: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de cancelamento	Data	Não aplicável	Nenhum
Empresa: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum
Data efetiva	Data	Não aplicável	Nenhum
Data de expiração	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Valor nominal	Moeda	22	Nenhum
Conta financeira	Texto	15	Nenhum
Conta financeira: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Família	Texto	15	Nenhum
Família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Prazo da fatura	Data	Não aplicável	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Apólice pai	Texto	15	Nenhum
Apólice pai: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da apólice pai vinculado a este registro.

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Número da apólice	Texto	50	O campo predefinido para o registro correspondente. Este campo também é conhecido como campo do número da apólice.
Método de pagamento da apólice	Lista de opções	30	Nenhum
Tipo de apólice	Lista de opções	30	Nenhum
Agência principal	Texto	15	Nenhum
Agência principal: ID externo do sistema	Texto	30	O ID exclusivo externo da agência principal (conta comercial definida para o parceiro) vinculado a este registro.
Agente principal	Texto	15	Nenhum
Agente principal: ID externo do sistema	Texto	30	O ID exclusivo externo do agente principal (contato) vinculado a este registro.
Código do produtor	Texto	50	Nenhum
Plano da taxa	Lista de opções	30	Nenhum
Estado da taxa	Lista de opções	30	Nenhum
Origem da indicação	Lista de opções	30	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum

Nome do campo da apólice	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Substatus	Lista de opções	30	Nenhum
Período	Texto	50	Nenhum
Prêmio total	Moeda	22	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos do titular da apólice: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de titulares da apólice para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo. Este tópico é específico para Oracle CRM On Demand Financial Services Edition.

As informações da tabela a seguir são válidas apenas para os dados do titular da apólice.

Nome do campo do titular da apólice padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Titular da conta comercial	Texto	15	Nenhum
Titular da conta comercial: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Empresa: ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Titular do contato	Texto	15	Nenhum
Titular do contato: ID exclusivo externo	Texto	50	Nenhum
Código da moeda	Lista de opções	20	Nenhum

Nome do campo do titular da apólice padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data do câmbio	Data	Não aplicável	Nenhum
ID externo do sistema	Texto	50	Nenhum
Última atualização externa	Data/hora	Não aplicável	Nenhum
Origem externa	Texto	50	Nenhum
Titular da família	Texto	15	Nenhum
Titular da família: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Porcentagem de titular	Porcentagem	22	Nenhum
Tipo segurado	Lista de opções	30	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Proprietário: ID externo do sistema	Texto	30	Nenhum
Apólice	Texto	15	Os campos predefinidos para o registro correspondente
Apólice: ID externo do sistema	Texto	50	O ID exclusivo externo da apólice vinculado a este registro
Nome do titular da apólice	Texto	250	Os campos predefinidos para o registro correspondente
Função	Lista de opções	30	Os campos predefinidos para o registro correspondente

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)

■ [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos de carteira: preparação de importação

**OBSERVAÇÃO:** esse recurso pode não estar disponível na sua versão do aplicativo, pois não é parte do aplicativo padrão.

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de contas de carteira para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de conta de carteira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Conta - Moeda	Lista de opções	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Conta - Número	Texto	100	Nenhum
Conta - Tipo	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Contrato de anuidade, Apólice de grupo, 401K, Verificação, IRA, Seguro de vida, Fundo mútuo, Ganhos e Outros.
Taxa anual (%)	Número	15	Nenhum
Data de venda/cancelamento	Data	7	Nenhum
Limite de crédito	Moeda	20	Nenhum
Data efetiva	Data	7	Nenhum

Nome do campo padrão de conta de carteira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de expiração	Data	7	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Valor nominal	Moeda	20	Nenhum
Instituição	Texto	100	Nenhum
Local da instituição	Texto	50	Nenhum
Valor do empréstimo	Moeda	20	Nenhum
Vencimento	Data	7	Nenhum
Prêmio	Moeda	20	Nenhum
ID do proprietário principal	Texto	50	Nenhum
Produto	Texto	50	Nenhum
Data de compra	Data	7	Nenhum
Receita	Moeda	20	Nenhum



Nome do campo padrão de conta de carteira	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Classe de risco	Texto	50	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Ativo, Pendente, Cotação, Encerrado e Fechado.
Período	Número	20	Nenhum
Unidade do período	Lista de opções	20	Valores padrão válidos: Dia, Semana, Mês e Ano.
Valor total do ativo	Moeda	20	Nenhum
Data de avaliação	Data	7	Nenhum
ID externo da instituição	Texto	30	Links da instituição com a conta.
Produto - ID externo	Texto	30	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Carteira de valores
- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos da tabela de preços: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das tabelas de preços para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Tabela de preços padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Moeda	Varchar	20	A moeda da tabela de preços.
Descrição	Varchar	255	Nenhum
Vigência - De	Data/hora UTC	7	A data a partir da qual a tabela de preços torna-se efetiva.
Vigência - Até	Data/hora UTC	7	A data em que a tabela de preços torna-se efetiva.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Nome da tabela de preços	Varchar	50	Nenhum
Status	Varchar	30	O status atual da tabela de preços, por exemplo, Em andamento, Publicado etc.
Tipo	Varchar	30	O tipo de tabela de preços.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos do item de linha da tabela de preços: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos itens de linha da tabela de preços para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Item de linha da tabela de preços padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
--	---------------	--------------------	-------------

Item de linha da tabela de preços padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Descrição	Varchar	255	Nenhum
Vigência - De	Data/hora UTC	7	A data a partir da qual a tabela de preços torna-se efetiva.
Vigência - Até	Data/hora UTC	7	A data em que a tabela de preços torna-se efetiva.
Preço da lista	Número	22	O preço do produto.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Tabela de preços	Varchar	15	O nome da tabela de preços com o qual este item de linha está associado.
Tipo de preço	Varchar	30	O tipo de preço no item de linha, por exemplo, padrão.
Produto	Varchar	15	O produto do item de linha de preço.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos de categoria do produto: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os campos de categoria do produto para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão de Destinatários da campanha	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome da categoria	Texto	100
Categoria principal	Texto	100
ID externo exclusivo	Texto	30

Nome do campo padrão de Destinatários da campanha	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID externo da categoria do produto principal	Texto	30
Descrição	Texto	16.350

## Campos de produto: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de produtos para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Chassi	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.  Valores padrão válidos: Cupê, Salão, Conversível, Hatchback, Vagão, Sedan
Categoria	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Roupa, Trator, SUV, Interior, Caminhão para serviço pesado, Exterior, Elétrico, Transmissão, Caminhão para serviço leve, Carro de passageiro
Controlado	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Preço para a concessionária	Moeda	15	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Descrição	Texto	16.350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
Porta	Lista de	30	Específico ao Oracle CRM On Demand

Produto padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
	opções		Automotive Edition. Valores padrão válidos: 3 portas, 2 portas, 4 portas
Motor	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Nº do lote de controle	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Marca	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Modelo	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Pedido possível	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Produto principal	Texto	100	Nenhum
Nº da peça	Texto	50	Nenhum
Tipo de preço	Lista de opções	30	Nenhum
Categoria do produto	Texto	100	Nenhum
Produto - Moeda	Moeda	15	Nenhum
Produto - Nome	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.
Produto - Tipo	Lista de opções	30	Nenhum
Revisão	Lista de opções	30	Nenhum
Serialized	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Nenhum
Subtipo	Lista de opções	30	Nenhum
Classe terapêutica	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Transmissão	Lista de	30	Específico ao Oracle CRM On Demand

Produto padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
	opções		Automotive Edition.
Acabamento externo	Lista de opções	30	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.
Tipo	Lista de opções	30	Nenhum
Ano	Número	50	Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Comentários	Texto	255	Este campo fornece informações complementares sobre o campo de isenção de responsabilidade.
Número	Texto	15	Nenhum
Texto de isenção de responsabilidade	Texto	500	Este é o texto da isenção de responsabilidade.
Data de término	Data/hora	7	A data de expiração da isenção de responsabilidade.

Termo de isenção de responsabilidade sobre amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Data de início	Data/hora	7	A data de ativação da isenção de responsabilidade.
Status	Lista de opções	30	Os valores deste campo são: Ativo, Inativo e Expirado.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos do estoque de amostra: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de estoques de amostras para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Estoque de amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID do relatório de auditoria	Texto	15	Nenhum
Período do estoque	Texto	15	O campo de referência que indica o ID do objeto de período do estoque.
Última contagem física	Número	22	Nenhum
Nº do lote	Texto	15	Nenhum
Saldo de abertura	Número	22	Nenhum
Contagem física	Número	22	Nenhum
Amostra	Texto	15	O campo de referência que indica o produto de amostra deste estoque.
Contagem do sistema	Número	22	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- Estoque de amostra

### Campos do lote de amostra: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de lotes de amostras para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Lote de amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimen to máximo	Comentários
Data de corte	Data	7	Esta data é calculada. O cálculo tem como base a data de expiração menos o valor fornecido no campo Dias curtos. Por exemplo, se a data de expiração for 31 de janeiro e o valor do campo Dias curtos for 30, a Data de corte será 1 de janeiro. Isso indica que o lote de amostra deve ser usado no futuro próximo ou retornado à sede.
Descrição	Texto	255	A descrição do lote.
Data de expiração	Data	7	A data de expiração do lote de amostra.
Estoque por lote	Booleano	1	Este campo indica se o estoque foi rastreado no nível do lote ou no nível do produto.
Nº do lote	Texto	100	O nome do lote.
Pedido possível	Booleano	1	Este campo indica se o lote pode ser solicitado.
Nível do produto	Número	22	Nenhum
Amostra	Texto	15	O nome do produto.
Dias curtos	Número	22	O número de dias do lead.



Lote de amostra padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de início	Data	7	A data de início do lote de amostra.
UM	Texto	30	A unidade de medida.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- Lotes de amostras

## Campos da amostra de transação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação da amostras de transações para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Amostra de transação padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Nº de pacotes enviados	Número	22	O número de pacotes a ser enviado quando a amostras de transações é transferida para fora.
Nº de pacotes recebidos	Número	22	O número de pacotes que foi recebido quando as amostras de transações foram transferidas.
Motivo do ajuste	Lista de opções	30	O valores padrão deste campo são: Erro humano, Roubo, Contagem inicial, Perdido, Encontrado e Solicitar.
Comentários	Texto	255	O campo de descrição.
Data	Data/hora	7	A data da transação.

Amostra de transação padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data de chegada esperada	Data/hora	7	Nenhum
Data de entrega esperada	Data/hora	7	Nenhum
Da transação	Texto	15	Nenhum
Período do estoque: Data de início	Data/hora	7	Nenhum
Período do estoque: Data de término	Data/hora	7	Nenhum
Nº da fatura	Texto	15	Nenhum
Nome	Texto	50	Nenhum
ParentTxn	Texto	15	Nenhum
Data de recebimento	Data/hora	7	Nenhum
Transação raiz	Texto	15	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Os valores padrão são: Em andamento, Em trânsito, Ajustado, Processado e Processado com discrepâncias.
Data de envio	Data/hora	7	Nenhum
Nº de rastreamento	Texto	15	Nenhum
Transferir para	Texto	15	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Os valores padrão são: Transferir em, Transferência externa, Perda de amostra, Ajuste de estoque e Desembolso.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Solicitação de serviço - Campos: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de solicitações de serviço para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as

diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solicitação de serviço padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
Conta	Texto	100	Nenhum
ID externo da conta	Texto	30	Nenhum
Área	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Produto, Instalação, Manutenção, Treinamento e Outros
Causa	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Instruções pouco claras, Usuário precisa de treinamento, Problema antigo, Novo problema, Outros
Fechado	Hora	Data/hora	Nenhum
Contato	Texto	255	Nenhum
ID externo do contato	Texto	30	Nenhum
Concessionária	Lista de opções	100	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Descrição	Texto	16,350	Se um campo Descrição no arquivo de importação exceder 16.350 caracteres, ele será truncado para 16.252 caracteres. Os caracteres restantes serão adicionados às Observações vinculadas, cada uma com um limite máximo de 16.350 caracteres.
ID exclusivo externo	Texto	30	Nenhum
Hora de abertura	Data/hora	7	Nenhum
Proprietário	E-mail	50	Os dados do arquivo devem corresponder ao ID de conexão do usuário para um usuário existente do Oracle CRM On Demand. Se um

Solicitação de serviço padrão Nome do campo	Tipo de dados	Tamanho máximo	Comentários
			registro não contiver um valor válido para esse campo (ou valor nenhum), seu valor é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação.  Caso este campo não esteja mapeado para um campo do arquivo de importação válido durante a execução do Assistente de importação, o Proprietário é definido como o ID de conexão do usuário executando a importação para todos os registros importados.
ID externo do proprietário	Texto	30	Nenhum
Conta de parceiro principal	Varchar	15	Nenhum
Prioridade	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: 1-Urgente, 2-Alta, 3-Média, 4-Baixa
Produto	Lista de opções	100	Nenhum
Reatribuir proprietário	Caixa de seleção	Não aplicável	Nenhum
Concessionária do serviço	Texto	70	Oracle CRM On Demand Automotive Edition
Origem	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Telefone, Web, E-mail, Fax
SR - Moeda	Texto	20	Nenhum
Número da SS	Texto	64	Nenhum
Status	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Aberto, Pendente, Fechado, Aberto - escalado, Cancelado
Assunto	Texto	250	Nenhum
Tipo	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Pergunta, Problema, Solicitação de melhoria, Outros
Veículo	Texto	100	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Solicitação de serviço - Campos
- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos de assinatura: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar assinaturas no Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importar dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Você deve revisar as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID da atividade	Texto	15	Nenhum
Nome do contato	Texto	50	Nenhum
Sobrenome do contato	Texto	50	Nenhum
Texto da isenção de responsabilidade	Texto	500	Nenhum
Texto do cabeçalho	Texto	800	Nenhum
Nome do representante comercial	Texto	50	Nenhum
Sobrenome do representante comercial	Texto	50	Nenhum
Controle de assinatura	Texto	16000	Esse campo contém a coordenadas x e y da assinatura.
Data da assinatura	Data	7	Nenhum

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)

■ [Importando seus dados](#) (na página 595)

## Solução - Campos: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de soluções de serviço para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solução padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
ID externo exclusivo	Texto	30	Nenhum
Perguntas frequentes	Texto	250	Nenhum
ID de integração	Texto	30	Nenhum
Categoria do produto	Lista de opções	100	Nenhum
Publicado	Lista de opções	1	Os valores padrão válidos são Y e N. Esses valores devem estar em inglês, independentemente das configurações de idioma.
Contagem de solicitações de serviço	Inteiro	22	Nenhum
Solução - Moeda	Lista de opções	20	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Soluções - Detalhes	Texto	16.000	Nenhum
Soluções - Classificação	Número	15	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Status	Lista de opções	30	Valores padrão válidos: Provisório, Aprovado, Obsoleto
Título	Texto	100	Campo obrigatório por padrão.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- Campos da solução
- [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos de produto com preço especial: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos produtos com preço especial para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Produto com preço especial padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Custo autorizado	Número	22	O preço do parceiro que está em negociação para solicitação de preço especial.
Nome do concorrente	Varchar	100	O nome do concorrente da solicitação.
Parceiro do concorrente	Varchar	100	O nome do parceiro do concorrente.
Produto do concorrente	Varchar	100	O nome do produto do concorrente.
Preço do produto do concorrente	Número	22	O preço do produto do concorrente.
Moeda	Varchar	20	Nenhum
Descrição	Varchar	250	Nenhum
MSRP	Número	22	O preço de varejo sugerido do fabricante (MSRP) na moeda usada.
Outras informações sobre concorrência	Varchar	250	Qualquer outra informação sobre ofertas de produtos da concorrência, como justificativa de preço especial etc.
Produto	Varchar	15	O nome do produto para a solicitação de preço especial.
Custo de compra	Número	22	O preço que o parceiro pagou em princípio para adquirir o produto.
Quantidade	Número	22	A quantidade esperada de produtos que será vendida nesta solicitação.

Produto com preço especial padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Custo solicitado	Número	22	O preço reduzido que o parceiro solicitou.
Preço de revenda solicitado	Número	22	O preço de revenda em que o parceiro desejava vender o produto.
Solicitação SP	Varchar	15	A solicitação de preço especial à qual este produto com preço especial está associado.
Preço de revenda sugerido	Número	22	O preço de revenda sugerido pelo proprietário da marca.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos da solicitação de preço especial: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação das solicitações de preços especiais para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Solicitação de preço especial padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status de aprovação	Varchar	30	O status de aprovação da solicitação de preço especial.
Aprovador	Varchar	15	O nome do aprovador.
Data da autorização	UTC - Data/hora	7	A data e a hora em que a solicitação de preço especial foi aprovada.
Data de decisão da demanda	Data	7	A data em que uma decisão foi tomada para a demanda.



Solicitação de preço especial padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Status da demanda	Data	7	O status da demanda de preço especial.
Moeda	Varchar	20	A moeda da solicitação de preço especial.
Registro de negócio	Varchar	15	O registro de negócio que está associado à solicitação de preço especial.
Descrição	Varchar	15	Nenhum
Prazo	Data	7	A data em que a solicitação deve ser processada.
Cliente final	Varchar	15	O cliente da solicitação. Se a solicitação estiver associada a uma oportunidade, será possível selecionar a conta da oportunidade.
Data de término	UTC - Data	7	A data e a hora depois das quais o preço especial não será mais efetivo.
Fundos	Varchar	15	O nome do fundo associado à solicitação de preço especial.
Última aprovação por	Varchar	15	O nome da pessoa que aprovou pela última vez a solicitação.
Oportunidade	Varchar	15	A oportunidade à qual a solicitação está relacionada.
Conta do parceiro de origem	Varchar	15	O parceiro do qual originou a solicitação de preço especial.
Proprietário	Varchar	15	O proprietário do registro.
Conta do parceiro proprietário	Varchar	15	A conta do parceiro para a qual o proprietário trabalha.
Programa de parceria	Varchar	15	O programa de parceria com o qual a solicitação está associada.
Conta do parceiro principal	Varchar	15	A empresa parceira que está liderando a realização da solicitação de preço especial.
Código do motivo	Varchar	30	O motivo para uma solicitação de preço especial ser retornada ou rejeitada.

Solicitação de preço especial padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Data da solicitação	Data	7	A data e a hora em que a solicitação de preço especial foi criada.
Nome da solicitação	Varchar	50	O nome da solicitação.
Data de início	UTC - Data/hora	7	A data e a hora a partir das quais o preço especial entra em vigor.
Status de envio	Varchar	30	O status de envio, como Não enviado, Enviado ou Rechamado.
Data de envio	UTC - Data/hora	7	A data e a hora em que a solicitação foi enviada.
Valor total autorizado	Número	22	O valor total que está sendo autorizado.
Valor total solicitado	Número	22	O valor total que foi solicitado pelo parceiro.
Demanda - Valor total aprovado	Número	22	O valor total da demanda aprovado para o parceiro.
Valor total solicitado da demanda	Número	22	O valor total da demanda que foi solicitada pelo parceiro.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

### Campos de contato de tarefa: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação do link entre um contato e uma tarefa para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de contato de tarefa padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo
---	---------------	--------------------

Nome do campo de contato de tarefa padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome completo do contato	Texto	60
ID externo do contato	Texto	30
ID externo da tarefa	Texto	30

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos de usuário de tarefa: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração de seu arquivo CSV antes da importação do link entre um usuário e uma tarefa no Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo de usuário de tarefa padrão	Tipo de dados	Comprimento máximo
ID do usuário	Texto	50
ID externo da tarefa	Texto	30
ID externo de usuário	Texto	30

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos do item da transação: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação de itens da transação para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Item da transação padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimen to máximo	Comentários
Descrição	Texto	250	A descrição do item da transação.
Período do estoque	Texto	15	Nenhum
Número da linha	Número	22	O número exclusivo associado ao registro de cabeçalho da transação.
Nº do lote	Texto	15	O campo de referência que contém o ID do lote de amostra.
Quantidade	Número	22	O número de amostras associado ao item da transação.
Amostra	Texto	15	O nome da amostra fornecido com o item da transação. Documente todas as amostras.
Quantidade enviada	Número	22	O número de amostras que foi enviado como item da transação.
Nº da transação	Texto	15	O campo de referência que contém o ID da amostra de transação.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)

## Campos de usuário: preparação de importação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do seu arquivo CSV antes da importação de usuários para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Usuário padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
Apelido	Texto	50	Campo obrigatório por padrão.
Endereço do usuário 1	Texto	200	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).
Endereço do usuário 2, 3	Texto	100	Para obter uma descrição sobre como mapear campos de endereço por países, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).
Cidade do usuário	Texto	50	Nenhum
País do usuário	Lista de opções	30	Os valores padrão válidos são os nomes de todos os países do mundo. O valor válido para os Estados Unidos é EUA. O aplicativo não permite a modificação dos valores válidos para este campo. Verifique se os dados de importação correspondem aos valores válidos para este campo antes da importação (consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398)).
Código de classificação/caixa postal do usuário	Texto	30	Nenhum
Província do usuário	Texto	50	Para Canadá, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398). Portanto, este não é um campo da lista de opções.
US - Estado do usuário	Lista de opções	2	Para obter a lista de valores de estado dos EUA válidos, consulte <a href="#">Sobre países e mapeamento de endereços</a> (na página 398).
Código postal do usuário	Texto	30	Nenhum
Nº de telefone celular	Telefone	40	Nenhum
Moeda	Texto	50	Este campo é definido no nível da empresa e, conseqüentemente, não é possível importar ou editar os valores da sua lista de opções.

Usuário padrão Nome do campo	Tipo de dados	Compriment o máximo	Comentários
Departamento	Texto	75	Nenhum
Divisão	Texto	75	Nenhum
E-mail	Texto	50	Campo obrigatório por padrão.
Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar	Caixa de seleção	Não aplicável	Caso você marque essa caixa de seleção e salve, um e-mail com uma senha temporária será enviado ao usuário.
Número do funcionário	Número	30	Nenhum
ID externo exclusivo	Texto	30	Contém o ID externo do registro importado.
Nome	Texto	50	Campo obrigatório por padrão.
Limite de aprovação do fundo	Número	22	Específico ao Oracle CRM On Demand High Tech Edition e ao Oracle CRM On Demand Partner Relationship Management Edition.
ID de integração	Texto	30	Identificador usado para integração com sistemas externos.
Idioma	Texto	50	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores padrão válidos.
Sobrenome	Texto	50	Campo obrigatório por padrão.
Parâmetros regionais	Texto	50	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Segundo nome	Texto	50	Nenhum
Sr./Sra.	Lista de opções	15	Nenhum
Superior hierárquico	Texto	Não aplicável	Este é um campo calculado, baseado no nome e no sobrenome do gerente.
ID externo do superior hierárquico	Texto	30	Nenhum
Função	Lista de opções	50	Campo obrigatório por padrão. Os valores padrão válidos são: Administrador, Executivo, Representante comercial, Representante comercial interno, Gerente de vendas e marketing,

Usuário padrão Nome do campo	Tipo de dados	Comprimento máximo	Comentários
			Gerente de serviço, Rep. serviço.
Status	Lista de opções	30	Campo obrigatório por padrão. Os valores padrão válidos são: Ativo, Inativo.
Fuso horário	Texto e número	100	Não é possível editar esta lista de opções. Portanto, os valores importados devem corresponder exatamente aos valores válidos.
Nº de fax comercial	Telefone	40	Nenhum
Nº de telefone comercial	Telefone	40	Campo obrigatório por padrão.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas:

- [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433)
- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- [Campos de usuário](#) (na página 163)

### Campos do contato do veículo: Importar preparação

A tabela a seguir contém informações específicas sobre a configuração do arquivo CSV antes da importação dos campos do contato do veículo para o Oracle CRM On Demand. Essas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes do tipo de campo para importação de dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433). Primeiro, revise as informações de importação a seguir antes de executar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

Nome do campo padrão Categoria do produto	Tipo de dados	Comprimento máximo
Número de série	Texto	100
Nome do produto	Texto	100

Nome do campo padrão Categoria do produto	Tipo de dados	Comprimento máximo
Nome completo do contato	Texto	60
ID externo do contato	Texto	30
ID externo do veículo	Texto	30
Principal	Caixa de seleção	Não aplicável

## Campos de veículo: preparação de importação

A tabela abaixo contém informações específicas sobre como configurar seu arquivo CSV antes de importar os campos de veículo para o Oracle CRM On Demand. Estas informações complementam as diretrizes fornecidas no tópico [Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#) (na página 433). Revise as informações de importação a seguir antes de realizar uma importação.

**OBSERVAÇÃO:** a coluna Campo padrão nesta tabela contém somente o nome inicial (padrão) de cada campo. Não contém nenhum nome que foi alterado para sua empresa no Oracle CRM On Demand. Portanto, se você não visualizar um campo específico ao tentar importar seus dados, verifique o administrador da empresa para determinar o novo nome do campo.

**OBSERVAÇÃO:** esta seção é específica ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition.

Nome do campo padrão de Veículo	Tipo de dados	Tamanho máximo
Nº do chassi	Texto	100
Marca	Texto	30
Modelo	Texto	30
Ano	Texto	22
Acabamento externo	Texto	30
Porta	Texto	30
Cor externa	Texto	30
ID exclusivo externo	Texto	30
ID externo do proprietário	Texto	30
ID externo da conta	Texto	30
Produto - ID externo	Texto	30
ID externo da concessionária de vendas	Texto	30



Nome do campo padrão de Veículo	Tipo de dados	Tamanho máximo
ID externo da concessionária de serviços	Texto	30
Tipo de produto	Texto	30
Concessionária de vendas	Texto	100
Status	Texto	255
Conta	Texto	100
Tipo de conta	Texto	255
Contato	Texto	255
Número da carteira de habilitação	Texto	30
Estado de emissão da carteira de habilitação	Texto	10
Validade da carteira de habilitação	Data	32
Transmissão	Texto	30
Local da conta	Texto	50
Status	Texto	30
Localização	Texto	30
Usado/Novo	Texto	30
Motor	Texto	30
MSRP	Moeda	25
Preço para a concessionária	Moeda	25
Propriedade de	Texto	30
Modificado em: data externa	Data/hora	32
Modificado por	Texto	255
Moeda do veículo	Texto	30
Cor interna	Texto	30
Tipo de garantia	Texto	30
Data de início da garantia	Data	32
Data de término da garantia	Data	32

Nome do campo padrão de Veículo	Tipo de dados	Tamanho máximo
Quilometragem atual	Número	16
Data de leitura da quilometragem	Data	32
Nome do produto	Texto	100
Tipo	Texto	255
Chassi	Texto	30
Descrição	Texto	250
Proprietário	E-mail	50
Criação: data - Externa	Data/hora	32
ID da linha	ID	15
ID de integração	Texto	30
Conta - ID	ID	15
Conta - ID de integração	Texto	30
Objeto personalizado <i>N</i>	Texto	50
Lista de opções indexada 1	Texto	30
Lista de opções indexada 2	Texto	30
Lista de opções indexada 3	Texto	30
Lista de opções indexada 4	Texto	30
Lista de opções indexada 5	Texto	30
Lista de opções indexada 6	Texto	30
Número anexado	Número	16
Data de indexação	Data/hora	32
Moeda anexada	Moeda	25
Texto longo indexado	Texto	255
Texto curto indexado 1	Texto	100
Texto curto indexado 2	Texto	100
Caixa de seleção indexada	Booleano	1
Categoria do produto	Texto	100
Nº da peça	Texto	50

Nome do campo padrão de Veículo	Tipo de dados	Tamanho máximo
Data de compra	Data	32
Preço de compra	Moeda	25
Quantidade	Número	16
Data de envio	Data	32
Data de instalação	Data	32
Data de expiração	Data	32
Data de notificação	Data	32
Contrato	Texto	30

## Assistente de importação

Os tópicos a seguir descrevem como usar o Assistente de importação para importar os dados da empresa para o Oracle CRM On Demand:

- [Importando os seus dados](#) (consulte "[Importando seus dados](#)" na página 595)
- [Revisando os resultados de importação](#) (na página 600)
- [Exemplo de e-mail de resultados de importação e arquivo de log](#) (na página 601)

## Importando seus dados

**Antes de começar.** Prepare seus arquivos CSV e adicione os campos necessários ou valores da lista de seleção ao aplicativo. Para obter mais informações, consulte [Preparando a importação de dados](#) (na página 439). Antes de importar os dados, você pode determinar qual método de importação de dados se adapta melhor aos seus requisitos, revisando a documentação de suporte no My Oracle Support.

Após preparar os dados para importação, acesse o Assistente de importação e realize a importação. Para garantir que o Assistente de importação processe todas as solicitações de importação da mesma maneira, cada um é dividido em uma ou mais solicitações filho de 100 registros. Solicitações filho de diferentes solicitações de importação são processadas simultaneamente, para que nenhuma solicitação de importação aguarde pela conclusão de outro antes de ser selecionado na fila. O tempo de processamento de uma solicitação de importação é atualizado continuamente e reflete o andamento das solicitações filho na fila.

**DICA:** verifique se o seu arquivo CSV de importação está configurado corretamente realizando uma importação teste de cinco registros. É bem mais fácil corrigir erros em cinco registros importados do que em todos os registros do seu arquivo de importação.

### Para importar registros

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.

- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique no link Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na seção Importar dados, selecione o tipo de registro que deseja importar no menu suspenso.
- 4 Clique no botão Iniciar.  
Isso iniciará o Assistente de importação.

- 5 Para a etapa 1:

**OBSERVAÇÃO:** as opções a seguir ficam disponíveis dependendo do tipo de registro que você deseja importar.

- 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 exclusivo externo importado de outro sistema, do ID da linha do Oracle CRM On Demand e de campos pré-definidos do Oracle CRM On Demand. Esses campos pré-definidos, como nome da conta e Conta - Localização, não têm IDs.

Para obter informações sobre como registros duplicados são definidos, consulte [Sobre duplicidades de registro e IDs externos](#) (na página 415).

- 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.

**OBSERVAÇÃO:** essa opção não está disponível em Tarefa, Compromissos, Observações, Conta - Equipes, Contato - Equipes e Oportunidade - Contato - Funções.

- 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:** essa opção não está disponível em Tarefa, Compromissos e Observações. Se você selecionar Sobregravar registros e não criar novo registro na opção anterior, isso fará com que o registro seja atualizado.

- d Selecione como deseja manipular valores de lista das opções no seu arquivo CSV que não correspondam a valores no aplicativo.

O Assistente de importação pode adicionar o novo valor à lista de opções ou não importar o valor do campo.

**OBSERVAÇÃO:** esse recurso não está disponível ao importar Observações se o idioma do usuário for diferente do idioma padrão da empresa. Isso também não se aplica a listas de opções com várias seleções. As listas de opções com várias seleções só podem ser importadas se o valor no arquivo CSV existir no aplicativo.

- e Decida se o Assistente de importação deve criar um novo registro para associações ausentes (registros associados) no seu arquivo de dados.

**OBSERVAÇÃO:** essa opção só está disponível ao importar Contas ou Contatos.

- f Selecione o formato de data/hora usado no arquivo CSV.

Para obter mais informações, consulte [Diretrizes de tipo de campo para importar dados](#) (consulte "[Diretrizes de tipo de campo para importação de dados](#)" na página 433).

- g** Verifique se a seleção de codificação do arquivo é Ocidental.

**OBSERVAÇÃO:** não altere essa configuração a menos que tenha certeza que outro método de codificação está sendo usado. O padrão, Ocidental, se aplica à maioria dos sistemas de codificação na Europa e na América do Norte.

- h** Selecione o tipo de delimitador CSV usado em seu arquivo: vírgula ou ponto e vírgula.

- i** Na lista suspensa Geração de log de erros, selecione o que deseja que o Oracle CRM On Demand registre: Todas as mensagens, Erros e avisos ou Somente erros.

- j** Selecione o arquivo CSV cujos dados deseja importar.

- k** Marque a caixa de seleção se quiser que os arquivos de dados sejam processados sequencialmente.

**OBSERVAÇÃO:** a opção de processar arquivos de dados sequencialmente permite que, quando um pedido de importação for enviado, os pedidos de importação filhos sejam sempre processados em sequência. Além disso, garante que as dependências daquele arquivo CSV sejam mantidas.

- l** Marque a caixa de seleção caso você queira desativar a auditoria enquanto importa dados e não queira gerar nenhum registro de trilha de auditoria ao importar dados.

**OBSERVAÇÃO:** não será possível desativar esta configuração de auditoria se você estiver importando o tipo de registro do usuário. Essa opção só estará disponível se o privilégio Gerenciar auditoria de registro para importações estiver ativado para a função. Marcar essa caixa de seleção pode melhorar o desempenho da importação, dependendo dos tipos de registro que você quiser importar e do número de campos auditados que decidir auditar para esses tipos de registro.

## **6** Para a etapa 2:

- a** Siga as instruções para validar seu arquivo, se necessário.

- b** Selecione um arquivo de mapeamento de campo, se disponível.

- c** 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.

## **7** Para a etapa 3, mapeie os campos no seu arquivo para campos no Oracle CRM On Demand. Você deve mapear, no mínimo, todos os campos obrigatórios para cabeçalhos de coluna do arquivo CSV.

O Assistente de importação lista os cabeçalhos da coluna do seu arquivo CSV de importação próximo a uma lista suspensa mostrando todos os campos naquela área no Oracle CRM On Demand, inclusive 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](#) (consulte "[Sobre duplicidades de registro e IDs externos](#)" na página 415).

**CUIDADO:** Se você selecionou o arquivo errado para importação, clique em Cancelar para alterar as seleções. Nessa fase, o uso do botão Voltar não limpa o cache, assim, o arquivo de importação que você selecionou originalmente aparece na etapa de mapeamento de campo.

**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.

**8** Na Etapa 4, siga as instruções na tela, se necessário.

**9** Na Etapa 5, clique em Concluir.

**Para exibir a fila dos seus pedidos de importação**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Importar e exportar filas, 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
Enfileirado	A importação ainda não foi processada.
Em andamento	A importação está sendo processada. <b>OBSERVAÇÃO:</b> você pode excluir a solicitação nesse estado. No entanto, revise todos os dados parcialmente importados para o Oracle CRM On Demand.
Concluído	Sem erros na 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.
Cancelado	A importação foi cancelada.

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 importação bem-sucedida	O número de registros que foram importados sem nenhum problema.
Nº de parcialmente importados	O número de importações nas quais nem todos os campos do registro foram importados.

Informações do registro de importação	Descrição
Nº de não importados	O número de registros que não foram importados.
Nº de cancelados	O número de registros importados antes que importação fosse cancelada.

### ***Para importar valores de listas de opções com várias seleções***

- 1 Separe a lista de opções com vários valores por ponto e vírgula no arquivo CSV.  
Por exemplo, caso você tenha uma lista de opções com vários valores contendo nomes e quiser importar quatro nomes nesse campo, separe cada nome com um ponto e vírgula.
- 2 Clique em Adicionar novo valor lista opç.  
O Oracle CRM On Demand importa sua lista de opções com vários valores.

## **Revisando os resultados de importação**

Você pode controlar o progresso da importação revisando a página da fila no Oracle CRM On Demand. Quando o pedido de importação for concluído, você poderá navegar até a fila de importação e fazer drill-down do trabalho de importação concluído. Cada pedido de importação contém o arquivo de dados enviado, o arquivo de mapa gerado e um arquivo de log. Esse arquivo de log fornece informações básicas do arquivo de log, inclusive erros, o status da importação etc. Caso ocorra um erro durante a importação, é recomendável revisar o arquivo de log anexado ao pedido de importação.

Adicionalmente, quando o pedido de importação for concluída, você receberá uma mensagem de e-mail descrevendo detalhes específicos da importação. A mensagem resume a importação e contém um arquivo de log, que lista os registros e os campos que não foram importados.

Em seguida, será possível corrigir os dados no arquivo CSV e importar as informações novamente. Na segunda vez, você deverá instruir o sistema a sobregravar os registros existentes quando forem encontrados registros duplicados.

### ***Para exibir a fila dos pedidos de importação***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Ferramentas de importação e exportação, clique no link Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na seção Importar e exportar filas, clique no link Fila dos pedidos de importação.



Será exibida a página Fila dos pedidos de importação, mostrando a hora em que a importação foi concluída ou estimando a hora de conclusão.

***Para revisar a mensagem de e-mail com resultados da importação***

- Vá para o aplicativo de e-mail e abra a mensagem do Oracle CRM On Demand.

A mensagem lista todos os erros que ocorreram registro por registro, junto com a ação a ser tomada, caso queira capturar os dados completos do registro.

**Tópicos relacionados**

Consulte o seguinte tópico para obter as informações relacionadas:

- [Exemplo de e-mail de resultados de importação e arquivo de log](#) (na página 601)

**Exemplo de e-mail de resultados de importação e arquivo de log**

Quando o pedido de importação for concluído, você receberá uma mensagem de e-mail resumindo os resultados da importação:

Prezado Mike,

Seu pedido de importação foi concluído em 30/03/2007 7:10:06 AM. Aqui está um resumo dos resultados:

Usuário: qa/mjones

Tipo de importação: Conta

Nome do arquivo de importação: Accounts.csv

Hora da conclusão: 30/03/2007 7:10:06 AM

Total de registros: 496

Nº de importados com êxito: 495

Importados parcialmente: 1

Registros duplicados ignorados: 0

Com falha: 0

Para obter mais detalhes sobre sua importação, revise o arquivo de log. Se precisar de mais assistência, consulte nossa ajuda on-line.

Obrigado por usar o Oracle CRM On Demand,

### Atendimento ao cliente do Oracle CRM On Demand

Anexado ao e-mail estará um arquivo de log listando todos os erros que ocorreram durante o processo de importação, como os seguintes:

Registrar erro específico EXTERNAL\_SYSTEM\_ID: 46552 Nenhum registro correspondente ao campo de importação 'CURRENCY' com valor 'INR'. O campo do Oracle CRM On Demand 'Conta - Moeda' não foi atualizado, mas outros valores de campo foram importados para esse registro.

## Assistente de exportação

Os tópicos a seguir descrevem como usar o Assistente de exportação para exportar os dados do Oracle CRM On Demand:

- [Exportando os dados](#) (na página 602)
- [Revisando resultados da exportação](#) (consulte "[Examinando os resultados da exportação](#)" na página 604)

## Exportando os dados

Você pode exportar os dados de sua empresa parcialmente ou integralmente de Oracle CRM On Demand para um arquivo externo. A exportação gera um ou mais arquivos zip que contêm arquivos CSV individuais para cada tipo de registro que você seleciona para exportação. Os arquivos de exportação gerados possuem 1,5 GB cada ou menos.

**OBSERVAÇÃO:** se a sua empresa usa uma edição setorial do aplicativo, os tipos de registro específicos para seu setor (como aparelhos domésticos, veículos, eventos de formação médica e fundos), junto a suas atividades e observações vinculadas, são excluídos da exportação. Além disso, se você exporta registros para produtos de oportunidade *recorrentes*, o aplicativo preenche a coluna Parent\_ID para a aquela linha. Em registros não recorrentes, a célula Parent\_ID fica vazia.

**Antes de começar.** Para executar este procedimento, seu papel deve incluir o privilégio de Administração da exportação.

### *Para exportar os dados da sua empresa*

**OBSERVAÇÃO:** Há um limite para o número de exportações (tanto completa quanto parcial) que podem ser executadas semanalmente. Uma empresa pode executar uma exportação completa a cada 7 dias. Um usuário pode exportar até mil registros, independentemente do tipo de registro, a cada 7 dias.

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados da Administração - Página inicial, clique no link de Ferramentas de importação e exportação.

- 3** Na página Ferramentas de importação e exportação, clique no link Exportar dados.

Isso inicia o Assistente de exportação de dados.

- 4** Para a etapa 1:

- a** Execute um destes procedimentos:

- Se deseja executar uma exportação integral, selecione o botão Exportar todos os tipos de registro.
- Se deseja executar uma exportação parcial, selecione o botão Exportar tipos de registro selecionados e os tipos de registro que deseja exportar. Você pode exportar todos os dados de um tipo de registro ou dados para registros-filho individuais.

- b** Clique em Avançar.

Os dados para os tipos de registro pai e filho são exportados para um arquivo CSV separado dentro do arquivo zip.

**CUIDADO:** Se você estiver exportando dados das Observações no Oracle CRM On Demand, o arquivo CSV contém todas as Observações públicas criadas no Oracle CRM On Demand, bem como as Observações privadas que pertencem ao usuário que exporta os dados.

- 5** Para a etapa 2:

- a** Selecione o fuso horário usado no arquivo CSV exportado.

- b** Selecione o formato de data/hora usado no arquivo CSV exportado.

- c** Selecione o tipo de delimitador CSV usado em seu arquivo: vírgula ou ponto e vírgula.

- d** Selecione os critérios de filtro que limitam os dados em sua exportação.

**OBSERVAÇÃO:** na primeira vez que você exporta seus dados, pode não ser necessário filtrar as datas. Após isso, contudo, é recomendável configurar exportações incrementais por meio da filtragem de dados em determinadas datas a partir a exportação anterior.

- e** Clique em Avançar.

- 6** Para a Etapa 3, reveja o resumo e clique em Concluir para enviar a solicitação de exportação.

- 7** Na página Exportação solicitada, clique no link Fila de solicitações de exportação para verificar o status da solicitação.

A tabela a seguir descreve os valores de status de exportação possíveis.

Status	Descrição
Enfileirado	A exportação ainda não foi processada.
Reenfileirado	A solicitação de exportação foi reenviada para a fila.

Status	Descrição
Em andamento	A exportação está sendo processada. <b>OBSERVAÇÃO:</b> a solicitação não pode ser excluída.
Concluído	A exportação foi concluída sem erros.
Concluído com erros.	A exportação foi concluída mas houve erros com alguns dos registros.
Com falha	A exportação foi concluída mas nenhum arquivo foi exportado.
Erro	A exportação não foi concluída devido a um erro.

Para obter mais informações sobre a página Fila de solicitações de exportação, consulte [Examinando os resultados da exportação](#) (na página 604).

## Examinando os resultados da exportação

A página Fila de solicitações de exportação exibe todas as solicitações de exportação pendentes e concluídas. Se uma solicitação estiver na seção Solicitações pendentes, clique em Atualizar para ver se a solicitação foi concluída. Quando a solicitação for concluída, você pode detalhar uma solicitação para recuperar o arquivo de saída.

### Para visualizar as solicitações de exportação

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique no link Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na página Ferramentas de importação e exportação, clique no link Fila de pedidos de exportação.

A página Fila de solicitações 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 de exportação	O tipo de exportação: <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Completo.</b> Uma exportação completa dos dados da sua empresa.</li> <li>■ <b>Parcial.</b> Uma exportação parcial dos dados da sua empresa.</li> </ul>
Tipo de registro	O tipo de registro. Para solicitações parciais que incluem registros-filho, o registro-filho é indicado

Informações do registro de exportação	Descrição
	no formato <i>Pai:Filho</i> , por exemplo, Conta:Contato.
Status	O status, por exemplo, Em andamento ou Concluído.
Solicitado por	O usuário que enviou a solicitação.
Enviado	A data e a hora em que a solicitação de exportação foi enviada.
Concluído	A hora e a data em que a exportação foi concluída.

### Para recuperar o arquivo ZIP de uma solicitação

- 1 Na seção Pedidos concluídos, clique no link Tipo de exportação ou Tipo de registro para abrir a página Detalhes do pedido de exportação.  
A página exibe as propriedades de exportação, incluindo o número de registros exportados (Nº de exportados) e o número de tipos de registro exportados com sucesso sem nenhum problema (Nº de objetos concluídos).
- 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.
  - Clique em Excluir para excluir o arquivo.

## Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand

Os tópicos a seguir descrevem como usar o cliente Oracle Data Loader On Demand para importar os dados de Oracle CRM On Demand:

- [Sobre o utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand](#) (na página 605)
- [Fazendo download do utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand](#) (na página 606)

### Sobre o utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand

O cliente Oracle Data Loader On Demand é um utilitário de linha de comando que fornece um meio de importar dados no Oracle CRM On Demand de origens de dados externas. Ele tem duas funções:

- **Função Inserir.** Essa função obtém os registros de um arquivo e os adiciona ao Oracle CRM On Demand.
- **Função Atualizar.** Essa função modifica registros existentes no Oracle CRM On Demand, usando registros de uma origem de dados externa.

Para obter mais informações, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, disponível na biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand na Oracle Technology Network.

### Fazendo download do utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand

Conclua o procedimento a seguir para fazer o download deste utilitário. Para instalar e usar esse utilitário, consulte Oracle Data Loader On Demand Guide, disponível na biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand na Oracle Technology Network.

#### *Para fazer o download do utilitário Oracle Data Loader On Demand*

- 1 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand e clique em Administração.
- 2 Nas Ferramentas de gerenciamento de dados, clique Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Em Oracle Data Loader On Demand, clique em Oracle Data Loader On Demand.
- 4 Salve o arquivo ZIP no seu computador.

### Integração dos serviços Web

O Oracle CRM On Demand permite:

- O acesso e a alteração dos dados do Oracle CRM On Demand de um aplicativo ativado para serviços Web
- A criação de seus próprios aplicativos que se integram ao Oracle CRM On Demand

Você pode:

- Fazer download de arquivos WSDL (Web Services Description Language) que ajudam a desenvolver aplicativos que acessam o Oracle CRM On Demand usando interface de serviços Web; consulte [Fazendo download de arquivos de esquema e WSDL](#) (consulte "[Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema](#)" na página 607).
- Fazer download de arquivos de Esquema e WSDL para usar os métodos do serviço Web de Eventos de Integração para acessar as filas de integração e rastrear as alterações em determinados tipos de registro. Você também pode fazer download de arquivos de Esquema para controlar a personalização e renomear os campos para os tipos suportados de registro.
- Exibir um resumo dos serviços Web usados por sua empresa; consulte [Revisando a utilização dos serviços Web](#) (na página 609).

### API de integração CTI

Um dos arquivos WSDL disponíveis na página Administração de serviços Web é para o serviço Web Atividade CTI, que faz parte das interfaces de programação de aplicativo (API) da integração telefonia-computador (CTI). A API de integração CTI permite integrar o Oracle CRM On Demand diretamente com o software CTI de

terceiros usando a integração de serviço Web. Para obter mais informações sobre a API de integração CTI, consulte Oracle CRM On Demand CTI Developer's Guide.

## Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema

Os serviços Web fornecidos pelo Oracle CRM On Demand permitem aos usuários de aplicativos interagir com o Oracle CRM On Demand, por exemplo, para inserir, atualizar, excluir, consultar registros e executar diversas tarefas administrativas.

Os serviços Web estão disponíveis em:

- **Web Services v1.0.** Usados para interagir com os objetos personalizados 01-03 e também com os objetos pré-configurados.
- **Web Services v2.0.** Usados para interagir com todos os objetos personalizados Oracle CRM On Demand e com os objetos pré-configurados. Em comparação com os serviços Web versão 1.0, a API dos serviços Web versão 2.0 também oferece opções adicionais para emitir consultas, usando o método QueryPage.
- **APIs de serviço.** Usados para gerenciar as tarefas administrativas por meio dos serviços Web. Por exemplo, APIs de serviço permite a administração dos usuários em Oracle CRM On Demand e fornece a capacidade para emitir as consultas sobre informações de uso e sistema em relação ao Oracle CRM On Demand.
- **Serviços administrativos.** Usados para interagir com os metadados Oracle CRM On Demand por meio dos serviços Web. Os serviços administrativos fornecem a habilidade para ler e carregar metadados Oracle CRM On Demand em um formato XML.

Na página Administração dos serviços Web você pode:

- Fazer o download dos arquivos WSDL usados pelos aplicativos que acessam os serviços Web
- Fazer o download dos arquivos de esquema
- Acessar a documentação de serviços Web

## Fazendo o download de arquivos WSDL

Você pode fazer o download de arquivos WSDL para cada tipo de registro e para cada um dos APIs de serviço.

### *Para fazer o download de um arquivo WSDL*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Integração dos serviços Web, clique em Administração dos serviços Web.
- 3 Na lista Selecionar serviço, selecione Serviços Web v1.0, Serviços Web v2.0, APIs de serviço ou Serviços administrativos, conforme o necessário.
- 4 Na lista Objeto WSDL, selecione o tipo de registro desejado, por exemplo, Conta ou nome da API de serviço.

Os objetos exibidos na lista Objeto WSDL dependem dos tipos de registro configurados para sua empresa.

**5** Clique em um dos botões a seguir:

- Fazer download de WSDL personalizado
- Fazer download de WSDL genérico

É exibida uma página contendo WSDL.

Dependendo se você seleciona Fazer download de WSDL personalizado ou Fazer download de WSDL genérico, os campos personalizados são exibidos de maneira diferente no WSDL. Para o WSDL personalizado, as tags XML para os campos personalizados são baseadas em tags de integração da Configuração de campos, consulte [Configuração de tags de integração de campo personalizado](#) (consulte "[Configurando etiquetas de integração de campo personalizado](#)" na página 91). O WSDL personalizado permite criar o WSDL específico para sua empresa usando as convenções de nome de campo dela.

Em WSDL genéricos, os campos personalizados são baseados em tags XML: CustomNumber0, CustomCurrency0 e assim por diante. O uso desses placeholders junto ao Serviço de mapeamento permite aos aplicativos mapear os nomes de campos que sua empresa usa.

**6** Salve o arquivo WSDL em seu computador.

## Fazendo o download de arquivos de esquema

Os serviços Web dos Eventos de integração usam os arquivos do Esquema (XSD) em seu WSDL, que você faz download, além do arquivo `integrationevents.wsdl`. O arquivo WSDL contém marcadores para os arquivos do esquema XSD de todos os tipos de registros para os quais sua empresa tem atualmente ações do evento de integração ativo definidas. Os arquivos WSDL genéricos estão disponíveis. No entanto, se você criar campos personalizados ou renomear campos para um tipo de registro, então você não poderá usar o botão Fazer download do esquema genérico. Em vez disso, você deverá fazer download de um arquivo XSD, usando o botão Fazer download do esquema personalizado na página Administração dos serviços Web. Para obter mais informações sobre os serviços Web dos Eventos de integração, consulte *Oracle Web Services On Demand Guide*.

### ***Para fazer o download de um arquivo de esquema***

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Integração dos serviços Web, clique em Administração dos serviços Web.
- 3** Na lista Selecionar serviço, selecione Web Services v1.0 ou Web Services v2.0.
- 4** Na lista Objeto WSDL, selecione o tipo de registro desejado, por exemplo, Conta.

Os objetos exibidos na lista Objeto WSDL dependem dos tipos de registro configurados para sua empresa.

**5** Clique em um dos botões a seguir:

- Fazer download do esquema personalizado
- Fazer download do esquema genérico



É exibida uma página contendo o arquivo de esquema.

Dependendo da seleção de Fazer download do esquema personalizado ou Fazer download de esquema genérico, os campos personalizados serão exibidos de maneira diferente no esquema. No Esquema personalizado, as tags XML para os campos personalizados são baseadas nas tags de integração da Configuração de campos. No Esquema genérico, os campos personalizados são baseadas em tags XML.

## 6 Salve o arquivo Esquema em seu computador.

## Acessando a documentação de serviços Web

Para acessar a documentação dos serviços Web, clique em Fazer download da documentação na barra de título na página Administração dos serviços Web. A página Documentação do Oracle CRM On Demand é exibida, em que você pode acessar os serviços da Web e outra documentação para diferentes versões do Oracle CRM On Demand.

## Revisando a utilização dos serviços Web

Na página de Utilização dos serviços Web, você pode revisar um resumo dos serviços Web usados por sua empresa. Por padrão, as solicitações de serviço Web são listadas por ID da sessão. O nome de cliente do serviço Web, o nome do serviço Web, a operação, o número de operações, a hora de início, a hora de término e o apelido do usuário para a sessão são exibidos. A tabela a seguir descreve o que é possível fazer na página de Utilização dos serviços Web.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Criar uma nova lista de solicitações de Serviço web	Na barra de título, clique em Menu e selecione Criar nova lista. Conclua as etapas pertinentes descritas em Criando e refinando listas.
Exibir detalhes de uma solicitação de serviço Web	Clique no ID da sessão para exibir uma página de detalhes da solicitação de serviço Web.
Exportar a lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Exportar lista. Conclua as etapas descritas em Exportando registros nas listas.
Localizar uma solicitação de Serviço Web	Selecione os critérios de filtro necessários nas listas suspensas perto de Mostrar resultados onde.
Gerenciar todas as listas de solicitações de serviço Web	Na barra de título, clique em Menu e selecione Gerenciar listas. Conclua as etapas da tarefa necessária descritas na página Gerenciar listas.
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.
Refinar os critérios de pesquisa da lista	Na barra de título, clique em Menu e selecione Refinar lista. Conclua as etapas pertinentes descritas em Criando e refinando listas.
Mostrar as	Na barra de título, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de lista.

Para fazer isto	Siga estas etapas
informações-chave e filtrar informações da lista	Conclua as etapas descritas na página Exibir lista.
Classificar as solicitações de serviço Web na lista	Clique no cabeçalho da coluna para classificar a lista de acordo com essa coluna. Por exemplo, clique em Hora de início para classificar a lista de acordo com a hora de início.
Mostrar mais/menos registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos, na parte inferior da página, selecione o número de registros a ser exibido de cada vez.
Exibir um subconjunto de operações de serviços Web	<p>Clique na lista suspensa da barra de título e altere a seleção como necessário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Todos.</b> Exibe uma lista com todas as operações de serviços Web</li> <li>■ <b>Todas as operações de hoje.</b> Exibe uma lista com todas as operações de serviços Web de hoje</li> </ul>

## Sobre a criação de uma lista de serviços Web

O processo de criação ou refinação de uma lista de serviços Web é parecido com o descrito em Criando e refinando listas. Porém, as páginas da Lista de serviços Web não têm a seção Pesquisar em, fornecida nas páginas correspondentes a outros tipos de registro.

Os campos que podem ser usados para filtrar uma lista de serviços Web e selecionados para serem exibidos nos resultados da pesquisa são:

Campo	Descrição
Hora de término	A hora de término da solicitação de serviço Web.
Tipo de inserção	Os valores possíveis são: Conectar, Desconectar e Expedir.  Cada chamada de serviço Web separada, por conexão e desconexão, é definida como Expedir para este campo porque as chamadas passam pelo serviço de negócios do Dispatcher do serviço Web recebido.
Tamanho da mensagem de entrada (bytes)	O tamanho da mensagem de entrada em bytes.
Operação	A operação da solicitação de serviço Web.
Nº de operações	O número de operações na solicitação de serviço Web.
Tamanho da mensagem de saída (bytes)	O tamanho da mensagem de saída em bytes.
ID da sessão	O identificador da sessão da solicitação de serviço Web.  No momento, esta é a chave de previsão para a sessão correspondente na

Campo	Descrição
	tabela de histórico de conexões e não o ID da sessão real usado na solicitação de serviço Web.
Hora de início	A hora de início da solicitação de serviço Web.
Apelido do usuário	O apelido do usuário que executou a solicitação de serviço Web.
Nome de cliente do serviço web	O nome de cliente do serviço Web no qual a solicitação foi feita.
Nome do serviço web	O nome do serviço Web para o qual a solicitação foi feita.
Espaço do serviço web	O namespace usado na solicitação.

## Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand

Os tópicos a seguir descrevem como usar o cliente Oracle Migration Tool On Demand para exportar os dados do Oracle CRM On Demand:

- [Sobre o utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand](#) (na página 611)
- [Fazendo download do Oracle Migration Tool On Demand Client Utility](#) (na página 612)

## Sobre o utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand

O Oracle Migration Tool On Demand é um utilitário cliente de linha de comando que elimina a necessidade de copiar as configurações personalizadas de modo manual do ambiente Oracle CRM On Demand para outro ambiente. Por exemplo, você deseja copiar configurações personalizadas de um ambiente de teste para um ambiente de produção. É possível usá-lo junto com os Serviços administrativos (um conjunto de serviços Web de administração), para automatizar a administração das configurações da sua empresa. Este utilitário permite a extração e a importação de informações sobre configuração específica diretamente para e de seu computador. Você pode importar as configurações imediatamente ou em modo de lote. Os Serviços administrativos permitem que os aplicativos do cliente acessem as configurações. Você pode importar as seguintes configurações:

- Perfis de acesso
- Definições de gerenciamento de campo
- Tipos de registro personalizado
- Guias Web personalizadas
- Listas de opções
- Listas de opções em cascata
- Links da Web personalizados
- Barras de ação
- Apresentações de página inicial

- Apresentações de página
- Funções

### Fazendo download do Oracle Migration Tool On Demand Client Utility

Conclua o procedimento a seguir para fazer download do utilitário de cliente e siga as etapas em Oracle Migration Tool On Demand Guide para instalá-lo, configurá-lo e usá-lo. O Oracle Migration Tool On Demand Guide está disponível na [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) em Oracle Technology Network. Para obter informações sobre o download de WSDL (Linguagem de descrição de serviços Web) necessária para acessar os Serviços administrativos, consulte [Fazendo download de arquivos WSDL e de esquema](#) (consulte "Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema" na página 607). Para obter informações sobre APIs fornecidas pelos Serviços administrativos, consulte Oracle Web Services On Demand Guide, que está disponível na [biblioteca de documentação do Oracle CRM On Demand](http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html) (consulte Oracle CRM On Demand documentation library - <http://www.oracle.com/technology/documentation/siebelcrmod.html>) em Oracle Technology Network.

#### *Para fazer download do utilitário de cliente Oracle Migration Tool On Demand*

- 1 Crie um diretório no computador para extrair os arquivos do Oracle Migration Tool On Demand (por exemplo, C:\Oracle Migration Tool On Demand).
- 2 Conecte-se ao Oracle CRM On Demand e clique em Administração.
- 3 Nas Ferramentas de gerenciamento de dados, clique Ferramentas de importação e exportação.
- 4 Em Ferramentas de importação e exportação de metadados, clique em Oracle Migration Tool On Demand.
- 5 Salve o arquivo ZIP no seu computador.

### Administrando definições de extração pessoais

As definições de extração pessoais permitem que um administrador da empresa especifique o conjunto de dados a partir de Oracle CRM On Demand para sincronizar com um aplicativo cliente específico. Você pode criar, editar e excluir definições de extração pessoais para a empresa. Para obter mais informações sobre definições de extração pessoais, consulte o seguinte:

- [Sobre definições de extração pessoais](#) (na página 613)
- [Gerenciando definições de extração pessoais](#) (consulte "Gerenciando definições de extração pessoal" na página 624)

Para criar uma solicitação de extração pessoal com base em uma definição de extração pessoal, um aplicativo cliente pode fazer uma chamada de serviços Web, consulte [Criando solicitações de extração pessoais](#) (consulte "Criando solicitações de extração pessoal" na página 626). As chamadas de serviços Web também podem ser feitas para recuperar os dados em uma solicitação de extração pessoal. Os usuários com o privilégio necessário também podem baixar os arquivos na página Fila pessoal de pedidos de exportação, consulte

[Exibindo solicitações de extração pessoais](#) (consulte "[Exibindo solicitações de extração pessoal](#)" na página 626).

## Sobre definições de extração pessoais

Uma *definição de extração pessoal* é um arquivo XML que define um conjunto de dados sincronizado por Oracle CRM On Demand com um aplicativo cliente. A definição de extração pessoal especifica uma lista de tipos de registro, a lista de campos para cada tipo de registro e os critérios de filtro usados para determinar quais dados são sincronizados. Os dois tipos de definição de extração pessoal são os seguintes:

- **Específico da função.** Ele é usado para todos os usuários com a função especificada.
- **Padrão.** Ele é usado para todos os usuários que não tenham uma definição de extração pessoal específica da função determinada.

Na página Lista da definição da extração pessoal, você pode carregar várias definições de extração pessoal para um único aplicativo cliente. Cada aplicativo cliente pode ter uma definição de extração pessoal padrão ativa e uma definição de extração pessoal ativa para cada função. Para obter mais informações sobre como carregar definições de extração pessoais, consulte [Gerenciando definições de extração pessoais](#) (consulte "[Gerenciando definições de extração pessoal](#)" na página 624).

Quando uma solicitação de exportação pessoal é criada por meio de uma chamada de serviços Web, os dados determinados na definição de extração pessoal são exportados para um ou mais arquivos CSV. A definição de extração pessoal usada é uma definição de extração pessoal específica da função ou a definição de extração pessoal padrão para o cliente. A definição padrão será usada se nenhuma definição de extração pessoal específica da função tiver sido criada.

## Exemplo de um arquivo XML de definição de extração pessoal

O exemplo a seguir ilustra a estrutura de um arquivo XML de definição de extração pessoal. No exemplo, os campos Nome da conta e Localização para o tipo de registro Conta e os campos ID da conta e ID do contato para o tipo de registro filho Contato da conta são especificados.

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Cliente móvel</ClientName>
  <Description>PED para cliente móvel</Description>
  <DateTimeFormat></DateTimeFormat>
  <TimeZone></TimeZone>
  <Delimiter></Delimiter>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType>
      <Name>Conta</Name>
      <ViewMode>Pessoal</ViewMode>
      <BookId></BookId>
      <IncludeSubBooks></IncludeSubBooks>
```

```

    <ListOfField>
      <Field>
        <FieldName>AccountName</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>Localização</FieldName>
      </Field>
    </ListOfField>
  </RecordType>
  <RecordType>
    <Name>Contato da conta</Name>
    <ListOfField>
      <Field>
        <FieldName>AccountId</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>ContactId</FieldName>
      </Field>
    </ListOfField>
  </RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

Para obter arquivos XML de definição de extração pessoal de amostra que possa usar, consulte [Exemplos de arquivos XML de definição de extração pessoal](#) (na página 616).

## Elementos XML do arquivo de definição de extração pessoal

A tabela a seguir descreve cada um dos elementos no arquivo XML de definição de extração pessoal.

Elemento XML	Obrigatório	Valor padrão	Conteúdo do elemento
<PersonalExtract>	Sim	Não aplicável	O elemento raiz da definição de extração pessoal.
<ClientName>	Sim	Não aplicável	O nome do cliente. O nome é exibido na IU quando uma definição de extração pessoal é salva.
<Description>	Não	Não aplicável	Uma descrição do cliente. A descrição é exibida na

			página Lista da definição da extração pessoal.
<DateTimeFormat>	Não	EUA	O formato DateTime para valores nos arquivos CSV exportados. Todos os valores compatíveis com a funcionalidade de exportação são permitidos: USA, CAN, UK, EUR e Outro.
<TimeZone>	Não	Padrão do usuário	O fuso horário usado para valores Date, Time ou DateTime nos arquivos CSV exportados. Os valores são: Padrão do usuário, Padrão da empresa ou qualquer valor de fuso horário compatível com Oracle CRM On Demand.
<Delimiter>	Não	Vírgula	O valor delimitador usado nos arquivos CSV exportados. Os valores são: Vírgula ou Ponto e vírgula.
<ListOfRecordType>	Sim	Não aplicável	Contém a lista dos tipos de registro a serem exportados para um cliente.
<RecordType>	Sim	Não aplicável	Contém a definição dos registros a serem exportados para um tipo de registro.
searchspec (atributo de <RecordType>)	Não	Todos visíveis	Os critérios de filtro para um tipo de registro. A sintaxe é a mesma usada no argumento searchspec no método Web Services v2.0 QueryPage. Os campos são especificados usando a marca de integração do Web Services v2.0. Todas as operações da chamada do Web Services v2.0 são compatíveis no atributo searchspec. Para obter mais informações, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.
<Name>	Sim	Não aplicável	O nome do tipo de registro. Ele pode ser um tipo de registro pai ou filho. Para tipos de registro filho, o nome será o ID do objeto de acesso filho. Para obter mais informações, consulte Oracle Migration Tool On Demand Guide. No guia, os nomes de tipo de registro são listados no Nome do objeto na coluna Arquivo XML da tabela dos nomes de objeto e os nomes de exibição correspondentes na IU. Para obter mais informações, consulte <a href="#">Especificando tipos de registro em definições de extração pessoal</a> (na página 622).  Todos os tipos de registro e campos compatíveis com a API do Web Services v2.0 têm suporte.
<ViewMode>	Não	Consulte a seção sobre como usar <ViewMode> e <BookId>	O nível de acesso a ser aplicado. Para obter mais informações sobre os valores de ViewMode, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

<BookId>	Não	Não aplicável	Um livro a que os registros são atribuídos.
<IncludeSubBooks>	Não	S	Se é necessário incluir sublivros. Os valores são: S e N.
<ListOfField>	Sim	Não aplicável	Contém a lista de campos a serem exportados para um tipo de registro.
<Field>	Sim	Não aplicável	Contém um campo a ser incluído na exportação.
<FieldName>	Sim	Não aplicável	<p>O nome do campo. Os nomes são os nomes internos usados no arquivo WSDL do Web Services v2.0 para o tipo de registro.</p> <p>Para campos personalizados, você pode especificar a marca de integração personalizada ou genérica para o campo. Por exemplo, um campo personalizado do tipo Texto (curto) pode ter uma marca de integração personalizada stCustomTextSample e uma marca de integração genérica customtext01. Para obter mais informações sobre marcas de integração, consulte <a href="#">Definindo marcas de integração do campo personalizado</a> (consulte "Configurando etiquetas de integração de campo personalizado" na página 91) e <a href="#">Especificando tipos de registro em definições de extração pessoal</a> (na página 622).</p>

## Sobre como usar <ViewMode> e <BookId>

Em definições de extração pessoal, você pode usar <ViewMode> e <BookId> para restringir os registros exportados para um tipo de registro para um nível de acesso específico ou livro. Durante o uso de <ViewMode> e <BookId>, as seguintes regras são aplicadas por Oracle CRM On Demand:

- Se nenhum valor ViewMode nem BookId for especificado, ViewMode será definido como Mais amplo.
- Se um valor ViewMode não for especificado, mas um BookId for especificado, o tipo de registro será exportado com o BookId aplicado, e ViewMode será definido como Contexto.
- Se os valores ViewMode e BookId forem especificados e ViewMode não tiver o valor Contexto, BookId será usado, e ViewMode será definido como Contexto.

## Exemplos de arquivos XML de definição de extração pessoal

Você pode colar os exemplos de definições de extração pessoal no tópico em um arquivo XML e carregá-los em Oracle CRM On Demand com alterações mínimas. Para obter mais informações sobre como adicionar definições de extração pessoais, consulte [Gerenciando definições de extração pessoais](#) (consulte "Gerenciando definições de extração pessoal" na página 624).

**OBSERVAÇÃO:** Para usar os arquivos de definição de extração pessoal de amostra, todas as solicitações de API de extração pessoal devem especificar um valor do nome de cliente correspondente à definição de extração pessoal carregada em Oracle CRM On Demand.



## Amostra 1

O seguinte exemplo especifica todos os registros de conta com um valor AccountName, um campo Localização em branco e onde ViewMode esteja definido como a visibilidade do representante de vendas:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Amostra Nº 1</ClientName>
  <Description>Extraia todas as contas com um valor AccountName e uma Localização em branco usando a visibilidade Representante de vendas.</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>Conta</Name>
      <ViewMode>Representante de vendas</ViewMode>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>Localização</FieldName>
        </Field>
        <Field>
          <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
        </Field>
      </ListOfField>
    </RecordType>
  </ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

## Amostra 2

O seguinte exemplo especifica todos os registros de conta com um valor AccountName e um campo Localização em branco atribuído a um livro específico:

```
<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Amostra Nº 2</ClientName>
  <Description>Extraia todas as contas com um valor AccountName e uma Localização em branco usando um valor BookId.</Description>
```

```

<ListOfRecordType>
  <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
    <Name>Conta</Name>
    <BookId>1234-ABCDE</BookId>
    <ListOfField>
      <Field>
        <FieldName>AccountName</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>Localização</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
      </Field>
    </ListOfField>
  </RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

### Amostra 3

O seguinte exemplo especifica todos os registros de conta com um valor AccountName, um campo Localização em branco e todos os registros de contato da conta filhos associados atribuídos a um livro específico:

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<PersonalExtract>
  <ClientName>Amostra Nº 3</ClientName>
  <Description>Extraia todas as contas com um valor AccountName e uma Localização em branco usando um valor BookId.</Description>
  <ListOfRecordType>
    <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
      <Name>Conta</Name>
      <BookId>1234-ABCDE</BookId>
      <ListOfField>
        <Field>
          <FieldName>AccountName</FieldName>

```

```

    </Field>
      <Field>
        <FieldName>Localização</FieldName>
      </Field>
    </Field>
      <Field>
        <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
      </Field>
    </ListOfField>
  </RecordType>
  <RecordType searchspec ="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
    <Name>Contato da conta</Name>
    <BookId>1234-ABCDE</BookId>
    <ListOfField>
      <Field>
        <FieldName>Id</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>AccountName</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
      </Field>
      <Field>
        <FieldName>ContactLastName</FieldName>
      </Field>
    </ListOfField>
  </RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>

```

## Amostra 4

O seguinte exemplo especifica todos os registros de conta com um valor AccountName, um campo Localização em branco e todos os registros de contato da conta filhos associados atribuídos a um livro específico. Ele

também especifica todos os registros de Objeto personalizado 03 e todos os registros de contato filho associados atribuídos a um livro específico:

```
<?xml version="1.0" encoding="utf-8"?>
```

```
<PersonalExtract>
```

```
  <ClientName>Amostra Nº 4</ClientName>
```

```
  <Description>Extraia todas as contas com um valor AccountName e uma Localização em branco, além de todos os registros de Contato da conta associados usando um valor BookId. Extraia todos os registros C03 e os registros Contato associados usando um valor BookId.</Description>
```

```
  <ListOfRecordType>
```

```
    <RecordType searchspec="[AccountName] IS NOT NULL AND [Location] IS NULL">
```

```
      <Name>Conta</Name>
```

```
      <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
```

```
      <ListOfField>
```

```
        <Field>
```

```
          <FieldName>AccountName</FieldName>
```

```
        </Field>
```

```
        <Field>
```

```
          <FieldName>Localização</FieldName>
```

```
        </Field>
```

```
        <Field>
```

```
          <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
```

```
        </Field>
```

```
      </ListOfField>
```

```
    </RecordType>
```

```
  <RecordType>
```

```
    <Name>Contato da conta</Name>
```

```
    <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
```

```
    <ListOfField>
```

```
      <Field>
```

```
        <FieldName>Id</FieldName>
```

```
      </Field>
```

```
      <Field>
```

```
        <FieldName>AccountName</FieldName>
```

```
</Field>
<Field>
  <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
</Field>
<Field>
  <FieldName>ContactLastName</FieldName>
</Field>
</ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>CustomObject4</Name>
  <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Nome</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>Id</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ExternalSystemId</FieldName>
    </Field>
  </ListOfField>
</RecordType>
<RecordType>
  <Name>Contato de CustomObject4 (CustomObject4 Id)</Name>
  <BookId>1QA2-RX9XX</BookId>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>Id</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>ContactFirstName</FieldName>
```

```
</Field>
<Field>
  <FieldName>ContactLastName</FieldName>
</Field>
</ListOfField>
</RecordType>
</ListOfRecordType>
</PersonalExtract>
```

## Especificando tipos de registro em definições de extração pessoal

Ao criar um arquivo de definição de extração pessoal, você deve especificar os tipos de registro que deseja extrair no arquivo de definição. Por exemplo:

```
<RecordType>
  <Name>Contato da conta</Name>
  ...
</RecordType>
```

O valor do nome do tipo de registro especificado no arquivo de definição de extração pessoal usa um nome da coluna, Nome do objeto no arquivo XML do perfil de acesso em uma tabela em um apêndice de Oracle Migration Tool On Demand Guide. O valor não é exibido na IU de Oracle CRM On Demand. Os valores de nome do campo especificados no arquivo de definição de extração pessoal são os valores de marca da integração do Web Service v2.0 para os tipos de registro especificados. Os administradores podem recuperar as informações necessárias de Oracle CRM On Demand para preencher corretamente o arquivo de definição de extração pessoal de duas formas, conforme descrito nos procedimentos a seguir.

## Especificando o tipo de registro e os campos manualmente

Você pode encontrar o nome do tipo de registro obrigatório em Oracle Migration Tool On Demand Guide e, em seguida, os nomes de campo no arquivo WSDL para o tipo de registro.

### *Para especificar o tipo de registro e os campos manualmente*

- 1 Usando o valor Nome de exibição padrão para o tipo de registro, identifique o valor correspondente no Nome do objeto na coluna Arquivo XML do perfil de acesso.

Para obter informações sobre o valor do Nome de exibição, consulte Oracle Migration Tool On Demand Guide.

- 2 Adicione o valor ao arquivo de definição de extração pessoal:

```
<RecordType>
  <Name>Nome do objeto no arquivo XML do perfil de acesso</Name>
```

...

&lt;RecordType&gt;

- 3 Baixe o arquivo WSDL personalizado do Web Services v2.0 para o nível detalhado ou o tipo de registro filho que você deseja extrair.
- 4 Encontre o elemento <ListOfObject> para o tipo de registro no arquivo WSDL.  
Na maioria dos casos, *Objeto* equivale o nome de exibição padrão do tipo de registro em Oracle CRM On Demand.
- 5 Adicione o conjunto de campos que você deseja extrair para o elemento <RecordType> no arquivo de definição de extração pessoal.

Os nomes de campo correspondem a marcas dentro do elemento <ListOfObject>:

&lt;RecordType&gt;

&lt;Name&gt;Nome do objeto no arquivo XML do perfil de acesso&lt;/Name&gt;

&lt;ListOfField&gt;

&lt;Field&gt;

&lt;FieldName&gt;Marca de integração do WS v2.0 WSDL&lt;/FieldName&gt;

&lt;/Field&gt;

&lt;Field&gt;

&lt;FieldName&gt;Marca de integração do WS v2.0 WSDL&lt;/FieldName&gt;

&lt;/Field&gt;

...

&lt;RecordType&gt;

## Especificando o tipo de registro e os campos usando o serviço Web do gerenciamento de campos

Você pode recuperar o nome do tipo de registro obrigatório e os nomes de campo usando o serviço Web Gerenciamento de campos, parte da API de serviços administrativos.

Os elementos retornados na resposta SOAP para os métodos FieldManagementRead e FieldManagementReadAll incluem o seguinte:

- **<ObjectName>**. O nome do tipo de registro.
- **<Nome>**. O nome interno do campo usado por Oracle CRM On Demand.
- **<DisplayName>**. O nome do campo usado na IU.
- **<IntegrationTag>**. O nome da marca de integração personalizada do campo.
- **<GenericIntegrationTag>**. O nome da marca de integração padrão do campo atribuído por Oracle CRM On Demand.

Para obter mais informações sobre o serviço Web Gerenciamento de campos, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

### ***Para especificar o tipo de registro e os campos usando o serviço Web Gerenciamento de campos***

**1** Faça uma chamada para o serviço Web Gerenciamento de campos para cada tipo de registro que você deseja extrair.

**2** Na resposta SOAP, identifique o <ObjectName> para o tipo de registro.

**3** Adicione o valor <ObjectName> ao arquivo de definição de extração pessoal:

```
<RecordType>
  <Name>valor ObjectName da API do Gerenciamento de campos</Name>
  ...
</RecordType>
```

**4** Adicione o conjunto de campos que você deseja extrair para o elemento <RecordType> no arquivo de definição de extração pessoal.

Os nomes de campo correspondem ao valor <IntegrationTag> ou <GenericIntegrationTag>:

```
<RecordType>
  <Name>valor ObjectName da API do Gerenciamento de campos</Name>
  <ListOfField>
    <Field>
      <FieldName>valor da marca de integração da API do Gerenciamento de
campos</FieldName>
    </Field>
    <Field>
      <FieldName>valor da marca de integração da API do Gerenciamento de
campos</FieldName>
    </Field>
    ...
  </ListOfField>
</RecordType>
```

## **Gerenciando definições de extração pessoal**

Você pode criar, editar ou excluir definições de extração pessoais. Você também pode baixar definições de extração pessoal na página Lista da definição da extração pessoal.

**Antes de começar.** Para realizar os procedimentos, a função de usuário deve incluir o privilégio Gerenciar extração pessoal. Você deve ter um arquivo XML de definição de extração pessoal válido. Consulte [Sobre definições de extração pessoal](#) (consulte "Sobre definições de extração pessoais" na página 613).



***Para adicionar uma definição de extração pessoal***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados da Administração - Página inicial, clique no link de Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na página Ferramentas de importação e exportação, clique no link Gerenciar definição de extração pessoal.
- 4 Na página Lista da definição da extração pessoal, clique em Novo.
- 5 Selecione o tipo de definição de extração pessoal: Padrão ou Função.
- 6 Se você tiver selecionado Função para o tipo, selecione uma função.
- 7 Marque a caixa de seleção Ativar.
- 8 No campo Arquivo, procure e adicione o arquivo de definição de extração pessoal.
- 9 Clique em Salvar.

O arquivo de definição de extração pessoal é validado para determinar o seguinte:

- Se é um arquivo XML bem formado
- Se a cardinalidade dos elementos e dos atributos está correta
- Apenas as marcas XML válidas são fornecidas

Se o PED for inválido, uma mensagem de erro será exibida. Se o arquivo de definição de extração pessoal for válido, o arquivo será carregado, e o nome do aplicativo cliente será exibido no campo Nome do cliente, e as informações do arquivo serão exibidas em Extensão do arquivo, Nome do arquivo e Tamanho do arquivo na página de edição Lista da definição da extração pessoal.

O procedimento a seguir descreve como excluir uma definição de extração pessoal.

***Para excluir uma definição de extração pessoal***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados da Administração - Página inicial, clique no link de Ferramentas de importação e exportação.
- 3 Na página Ferramentas de importação e exportação, clique no link Gerenciar definição de extração pessoal.
- 4 Na página Lista da definição da extração pessoal, clique em Excluir para as definições de extração pessoal que você deseja excluir e, em seguida, clique em OK.

## Criando solicitações de extração pessoal

Para sincronizar com Oracle CRM On Demand, um aplicativo cliente emite chamadas de serviço Web para criar uma solicitação de extração pessoal com base em uma definição de extração pessoal e recuperar os arquivos de dados gerados a partir da solicitação. A chamada para criar uma solicitação de extração pessoal pode ser feita:

- Por um usuário para criar uma solicitação de extração pessoal para ele próprio para um determinado cliente,
- Por um administrador para criar uma solicitação de extração pessoal para um usuário específico para um determinado cliente.

Para obter mais informações sobre os serviços Web, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Um usuário só pode ter uma solicitação de exportação pessoal para um determinado aplicativo cliente no processo, ou seja, a solicitação é colocada em fila, recolocada em fila ou em processamento. Se uma segunda solicitação for recebida durante o processamento da primeira, uma mensagem de erro será enviada para o aplicativo cliente. Um usuário pode enviar várias solicitações de extração pessoal, mas apenas se o valor do nome do cliente especificado for diferente para cada solicitação. No entanto, um administrador pode solicitar uma extração pessoal para um usuário, mesmo se o usuário tiver enviado uma solicitação para o mesmo valor de nome do cliente. Quando uma solicitação de extração de dados pessoais for concluída, uma mensagem de e-mail será enviada para o usuário para quem a extração foi solicitada.

## Exibindo solicitações de extração pessoal

Para usuários com o privilégio Gerenciar extração pessoal ou Exportação pessoal, as solicitações de exportação pessoal pendentes e concluídas estão visíveis na página Fila pessoal de pedidos de exportação. Para as solicitações concluídas, você pode fazer drill-down em uma solicitação para recuperar os arquivos CSV. Para cada tipo de registro (pai ou filho) especificado na definição de extração pessoal, existe um arquivo CSV à parte. Para obter mais informações sobre a página Fila pessoal de pedidos de exportação, consulte Exibindo as solicitações de exportação.

Nos arquivos CSV para solicitações de exportação pessoal, os nomes dos tipos de registro e campos são iguais aos usados na definição de extração pessoal. Nas definições de extração pessoal, os nomes de campo são especificados com as marcas de integração do Web Services v2.0, para que os nomes de campo sejam usados como os cabeçalhos de coluna nos arquivos CSV. Campos personalizados têm duas marcas de integração:

- **Marca genérica.** A marca é usada no arquivo WSDL genérico.
- **Marca personalizada.** A marca é usada no arquivo WSDL personalizado.

A marca de integração usada no arquivo CSV depende do uso da marca personalizada ou genérica para o campo na definição de extração pessoal. Os arquivos de solicitação de extração pessoal são eliminados depois de 7 dias. Para cada cliente, apenas os arquivos mais recentes são mantidos para um usuário. Se um usuário solicitar uma nova extração pessoal para um cliente, todos os arquivos de solicitação de extração existentes serão removidos.

## Página Fila de exclusão de lote

A página Fila de exclusão de lote exibe todas as solicitações de exclusão de registro ativas e concluídas enviadas por sua empresa. A partir dessa página, você pode executar as tarefas mostradas na tabela a seguir:

Para fazer isto	Siga estas etapas
Cancelar uma solicitação ativa	Quando você exclui a lista de registros na página Listas de registros, você recebe um e-mail de confirmação, declarando que a solicitação foi carregada com êxito na página fila de exclusão de lote. Você pode clicar no link Cancelar para cancelar a solicitação até que o link Prosseguir apareça ao lado dela.
Prosseguir com a solicitação ativa	Clique no link Prosseguir próximo à solicitação para encerrar a solicitação de exclusão de lote. Você receberá um e-mail de confirmação declarando que a solicitação de exclusão de lote foi concluída com êxito e que a lista de registros foi excluída.
Exibir o número de registros	Na lista suspensa Número de registros exibidos, selecione um número de solicitações para serem vistas de uma única vez.
Excluir a solicitação processada	Clique no botão Excluir para excluir a solicitação de exclusão de lote da fila de Solicitações processadas.
Registrar a solicitação processada	Clique no botão Log para salvar a solicitação de exclusão de lote como um arquivo de log.

## Página Fila do livro de atribuição de lote

A página Fila do livro de atribuição de lote exibe todas as solicitações de atribuição de livro ativas e concluídas enviadas por sua empresa. A partir dessa página, você pode executar as tarefas mostradas na tabela a seguir:

Para fazer isto	Siga estas etapas
Cancelar	Clique no link Cancelar próximo à solicitação. Você pode cancelar uma solicitação até que o status dela seja alterado para "Em andamento".
Exibir detalhes de uma solicitação	Role o nome da lista até a solicitação. Na página Detalhes da solicitação, é possível ver as propriedades da solicitação e seus parâmetros.
Mostrar mais ou menos solicitações	Na lista suspensa Número de registros exibidos, selecione o número de solicitações a serem

Para fazer isto	Siga estas etapas
	vistas de uma única vez.
Excluir a solicitação processada	Clique no link Excluir para excluir a solicitação da fila de Solicitações processadas.
Log	Clique no link Log para salvar a solicitação como um arquivo de log.

Quando a solicitação for concluída, você receberá uma notificação por e-mail.

Para obter informações sobre a criação de solicitações de atribuição em lote, consulte [Atribuindo registros a livros](#) (na página 284).

## Sobre eventos de integração

Um *evento de integração* é um mecanismo para acionar processos externos baseado em alterações específicas (criar, atualizar, excluir, associar, dissociar) em registros no Oracle CRM On Demand. Os eventos de integração contêm informações sobre os dados que foram alterados pelo usuário. Essas informações são armazenadas em uma ou mais filas de eventos de integração como um arquivo XML, que permite que os detalhes dos eventos no Oracle CRM On Demand sejam acessados por aplicativos externos. Por exemplo, um aplicativo externo pode precisar controlar alterações na Conta no Oracle CRM On Demand e acionar atualizações locais adequadamente.

Para os clientes que necessitam que vários aplicativos se integrem ao Oracle CRM On Demand independentemente, o administrador da empresa podem definir várias filas de evento de integração. Com o uso da funcionalidade de evento de integração, o mesmo evento pode ser gerado para diversas filas, e os aplicativos externos têm a integridade de fila garantida, pois eles podem ser configurados para solicitar somente eventos de uma fila específica.

## Sobre a configuração da administração do evento de integração

Se você é um novo cliente, o evento de integração é habilitado automaticamente. No entanto, se você for um cliente existente, a funcionalidade do evento de integração do Oracle CRM On Demand deverá ser configurada por Atendimento ao cliente e pelo administrador da sua empresa. Entre em contato com o Atendimento ao cliente para solicitar o suporte à Administração do evento de integração e para especificar o tamanho máximo total das filas de evento de integração.

**Observação:** o tamanho máximo das filas de integração não é exibido na sua página de Perfil da empresa.

Depois que o Atendimento ao cliente configura a funcionalidade de evento de integração, o link Administração do evento de integração fica visível na seção Ferramentas de gerenciamento de dados em Administração - Página inicial. Além disso, a função de usuário de Administrador possui o privilégio Ativar integração de acesso ao evento habilitado. Para obter mais informações sobre as funções de usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235).

## Sobre criação, armazenamento e acesso a eventos de integração

Para provocar a criação de eventos de integração, você deve criar regras de workflow com ações de Criar evento de integração. Para cada ação desse tipo, é possível especificar quais campos em um registro devem ser rastreados. Quando o valor de um campo rastreado é alterado, a alteração é gravada em um evento de integração. Também é possível especificar para quais filas os eventos de integração serão gravados. Para obter mais informações sobre regras de workflow, consulte [Sobre regras de workflow](#) (na página 311).

Os eventos de integração são armazenados em uma ou mais filas, cujos tamanhos máximos totais são especificados para sua empresa pelo representante do Atendimento ao cliente. Uma fila de evento de integração padrão é fornecida e é possível criar filas adicionais.

Quando uma fila está completa, qualquer novo evento de integração novo não é armazenado. Quando o número de eventos de integração na fila estiver novamente abaixo do máximo, novos eventos serão novamente adicionados a ela.

Na página Configurações de evento de integração, é possível excluir eventos de integração de uma fila. Também é possível configurar o Oracle CRM On Demand para enviar um e-mail de alerta para um endereço especificado quando a fila estiver completa ou quando o número de eventos de integração na fila exceder um número especificado por você.

É possível desativar as filas de evento de integração, inclusive a fila padrão, mas não é possível excluir uma fila.

Aplicativos externos acessam as filas de evento de integração usando o serviço Web Eventos de integração, que possui dois métodos:

- **GetEvents.** Recupera eventos de integração de uma fila.
- **DeleteEvents.** Exclui eventos de integração de uma fila.

Para obter mais informações sobre fazer download do arquivo WSDL (Web Services Description Language) para o serviço Web Eventos de integração, consulte [Integração dos serviços Web](#) (na página 606). Para obter mais informações sobre o serviço Web de Eventos de integração, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

Às vezes, uma fila de eventos de integração pode conter eventos que um aplicativo cliente não pode processar. Para obter informações sobre como lidar com tais eventos inválidos, consulte Oracle Web Services On Demand Guide.

- Para um procedimento passo a passo para criação de uma fila de evento de integração, consulte [Criando filas de evento de integração](#) (consulte "[Criando filas de eventos de integração](#)" na página 629).
- Para obter um procedimento passo a passo para gerenciar filas de evento de integração, consulte [Gerenciando configurações de evento de integração](#) (na página 631).
- Para obter um procedimento passo a passo para criar regras de workflow para provocar eventos de integração, consulte [Criando regras de workflow](#) (na página 323).

## Criando filas de eventos de integração

Quando o suporte do Evento de integração estiver ativado, uma fila padrão de eventos de integração será fornecida com o Oracle CRM On Demand. No entanto, você também pode criar filas adicionais e especificar em quais filas os eventos de integração individuais serão gravados.

**Antes de começar.** A Administração do evento de integração deve ser configurada para sua empresa, conforme descrito em [Sobre Eventos de integração](#) (na página 628). Quando a Administração do evento de integração estiver configurada, o número máximo de eventos de integração permitido nas filas será configurado como parte do perfil da empresa. Para executar o procedimento a seguir, sua função de usuário deve ter o privilégio Ativar integração de acesso ao evento de integração.

### **Para criar uma fila de evento de integração**

- 1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2** Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique no link Administração do evento de integração.
- 3** Na página Administração do evento de integração, clique no link Gerenciamento de fila de eventos de integração.
- 4** Na página Gerenciamento de fila de integração, clique em Nova fila.
- 5** Na página Configurações da fila de eventos de integração, preencha os campos a seguir e clique em Salvar.

Campo	Comentários
Nome da fila	Informe o nome da fila. Campo obrigatório.
Descrição	Digite uma descrição do uso da fila.
Desativado	Verifique se a caixa de seleção está desmarcada.
Tamanho da fila	Informe o tamanho da fila. Esse tamanho não pode exceder o tamanho mostrado no campo Capacidade da fila não atribuída. Campo obrigatório.  O campo Limite do arquivo do evento de integração mostra o número total de eventos que a empresa pode armazenar para todas as filas. Se o tamanho das filas existentes corresponder a esse número, você não poderá criar uma nova fila.
Endereço de e-mail para notificação	Informe um endereço de e-mail para que um e-mail de alerta seja enviado quando a fila estiver cheia ou quando a fila atingir um determinado tamanho.
Enviar e-mail de alerta quando o número de transações em fila chegar a	Especifique até que tamanho a fila pode chegar antes que um e-mail de alerta seja enviado ao endereço especificado no campo Endereço de e-mail para notificação.

## Gerenciando configurações de evento de integração

É possível editar as configurações para todas as filas de eventos de integração.

**Antes de começar.** A Administração do evento de integração deve ser configurada para sua empresa, conforme descrito em [Sobre Eventos de integração](#) (na página 628). Quando a Administração do evento de integração é definida, o número máximo de eventos de integração permitidos na fila é definido como parte do perfil da empresa. Para realizar os procedimentos descritos aqui, você deve ter o privilégio Ativar integração de acesso ao evento em sua função de usuário.

### Para gerenciar configurações de evento de integração

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Ferramentas de gerenciamento de dados, clique no link Administração do evento de integração.
- 3 Na página Administração do evento de integração, clique no link Gerenciamento de fila de eventos de integração.
- 4 Na página Gerenciamento de fila de integração, clique no link Editar para a fila.
- 5 Na página Configurações da fila de eventos de integração, você pode executar as seguintes tarefas:

Tarefa	Ação
Desativar uma fila.	Selecione Desativado para desativar todas as filas, inclusive a fila padrão.
Atualizar o tamanho de uma fila.	<p>Insira um valor no campo Tamanho da fila. Esse tamanho não pode exceder o tamanho mostrado no campo Capacidade da fila não atribuída.</p> <p>O campo Limite do arquivo do evento de integração mostra o número total de eventos que a empresa pode armazenar para todas as filas. Se o tamanho das filas existentes corresponder a esse número, você não poderá aumentar o tamanho da fila.</p>
Excluir transações de uma fila.	<p>Para excluir todas as transações em uma fila, marque a caixa de seleção Quando eu clicar em Salvar, limpar todas as transações e clique em Salvar para excluir todas as transações.</p> <p>Para excluir transações anteriores, clique no ícone de calendário e selecione uma data no campo Quando eu clicar em Salvar, limpar transações mais antigas que. Clique em Salvar para excluir todas as transações.</p>
Configurar o Oracle CRM On Demand para enviar um e-mail de alerta quando a fila estiver cheia ou quando a fila atingir determinado tamanho.	Insira o endereço de e-mail e (opcionalmente) especifique o tamanho que a fila pode alcançar antes que o e-mail de alerta seja enviado. Clique em Salvar para salvar a configuração de e-mail.

Tarefa	Ação
Especificar como os valores dos campos Data e Hora (por exemplo ModifiedDate, CreatedDate) são gravados nos eventos de integração.	<p>Selecione um valor no campo Fuso horário:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Selecione UTC para gravar as datas e horas no formato UTC (Tempo Universal Coordenado).</li> <li>■ Selecione Fuso horário do usuário para gravar as datas e horas de acordo com o fuso horário do usuário que atualizou o registro. Esse é o valor padrão.</li> </ul>
Especificar se os valores da lista de opções são gravados nos eventos de integração no idioma do usuário ou como valores LIC (código independente de idioma).	<p>Selecione um valor no campo Formato da lista de opções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Selecione Valores independentes de idioma para gravar os valores da lista de opções como valores LIC.</li> <li>■ Selecione Idioma do usuário para gravar os valores da lista de opções no idioma do usuário. Esse é o valor padrão.</li> </ul> <p>Observação: os valores LIC das listas de opções geralmente são os mesmos dos valores ENU.</p>

**OBSERVAÇÃO:** os campos Formato da lista de opções e Fuso horário são definidos para a fila padrão apenas. Todas as outras filas herdam a configuração selecionada para a fila padrão da empresa. Esses campos são exibidos para todas as filas configuradas para uma empresa, mas são somente leitura para filas que não sejam a fila padrão.

## Gerenciamento de conteúdo

Frequentemente, as empresas desejam acompanhar os produtos nos quais seus clientes demonstram interesse e, conseqüentemente, compram. Para ajudar os funcionários da sua empresa a rastrear as informações do produto, você pode configurar um catálogo de produtos. A configuração de um catálogo de produtos consiste no agrupamento de produtos em categorias, se necessário, e na configuração dos produtos em cada categoria. Os produtos incluem produtos recorrentes ou ocasionais, serviços e opções de treinamento.

As seções a seguir descrevem meios pelos quais o rastreamento de produtos é útil em Oracle CRM On Demand:

### Oportunidades

Um representante de vendas que trabalha em uma oportunidade de vendas pode criar um registro de oportunidades para rastrear os detalhes dos interesses de um cliente, inclusive a receita potencial do negócio. Um cliente pode estar interessado em diversos produtos e também pode avaliar a possibilidade de comprar um contrato de serviço. O representante de vendas pode ir à seção Produtos do registro de oportunidade para vincular os registros de produto para cada um dos itens que o cliente comprar. Para o contrato do serviço, cobrado mensalmente, o representante de vendas também pode registrar as informações de receita



recorrentes. Dessa maneira, o registro de oportunidade fornece informações completas sobre um negócio em potencial e permite que a sua empresa:

- Acompanhe os produtos relacionados a cada oportunidade
- Calcule os fluxos de receita gerados ao longo do tempo com base nestes produtos (produtos recorrentes ou não)

### Ativos

Tanto os profissionais de vendas quanto os de serviço consideram útil saber quais produtos e serviços de sua empresa já foram comprados por um cliente. No Oracle CRM On Demand, é possível rastrear os ativos ou os produtos vinculando registros de produto a uma conta de cliente ou um registro de contato.

### Previsões

Uma previsão é uma captura periódica do desempenho das vendas compilada de oportunidades individuais ou registros de produto. Uma vantagem de vincular produtos a registros de contato, à conta ou à oportunidade é que uma empresa pode determinar se deseja gerar previsões com base em produtos e receita recorrente.

Se a sua empresa baseia suas previsões na receita do produto e não na receita de oportunidade, seus funcionários podem especificar quais produtos devem ser usados para os totais da previsão.

Clique em um tópico para ver as instruções passo a passo para os procedimentos referentes ao Gerenciamento de conteúdo:

- [Configurando categorias de produto](#) (na página 633)
- [Configurando produtos da empresa](#) (na página 634)
- [Configurando tabelas de preços para PRM](#) (consulte "[Configurar tabelas de preços para PRM](#)" na página 637)
- [Gerenciando os anexos de sua empresa](#) (na página 640)
- [Configurando scripts de avaliação](#) (na página 641)
- Configurando pastas de relatórios

## Configurando categorias de produto

Se a lista de produtos de sua empresa for longa, é uma boa ideia organizar os produtos em agrupamentos lógicos, cada um deles com o nome que faça sentido em sua empresa. Esses agrupamentos são chamados categorias de produto. Elas ajudam a pesquisar um produto ou um conjunto de produtos, pois permitem que você classifique a lista para localizar rapidamente o que você precisa. As categorias de produto também permitem que seus funcionários identifiquem rapidamente o produto certo a ser vinculado às oportunidades deles. Por exemplo, uma empresa de equipamentos para escritórios pode configurar estas categorias: copiadoras, máquinas de fax, serviços e suprimentos.

É possível ter tantas categorias e subcategorias (filho) quanto desejar.

**Antes de começar:**

- Para executar os procedimentos descritos nesta seção, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar conteúdo.
- Se suas categorias de produto não foram definidas em sua empresa, determine as categorias e subcategorias antes da configuração das informações no Oracle CRM On Demand. Ao inserir as informações, comece das categorias-pai principais e depois adicione as categorias-filho.

### **Para configurar suas categorias de produto**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Clique no link Categorias de produto.
- 4 Na página Lista de categorias de produtos, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para adicionar uma nova categoria, clique em Novo.
  - Para atualizar as informações de uma categoria, clique em Editar no registro apropriado.

**OBSERVAÇÃO:** para limitar os registros exibidos nessa página (e facilitar a localização da categoria existente), clique no menu suspenso na barra de título e altere a seleção. A lista suspensa contém listas padrão distribuídas com o aplicativo com listas criadas por você ou seus gerentes.

  - Para adicionar uma categoria filho a uma categoria existente, clique no link na coluna Nome da categoria e em Novo na seção Categorias filho.
- 5 Na página Edição de categoria, insira as informações solicitadas. O limite de caracteres para o Nome da categoria é 100.
- 6 Salve o registro.

## **Configurando produtos da empresa**

### **Antes de começar:**

- Para executar os procedimentos descritos nesta seção, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar conteúdo.
- Se você estiver agrupando os produtos em categorias, configure as categorias antes de definir seus produtos.

Para permitir que os funcionários vinculem produtos à oportunidades, é preciso configurar seu estoque de produtos. Ao definir os produtos, marque os que você deseja que estejam na lista de produtos que os seus funcionários podem solicitar (de maneira que eles possam vincular os produtos às oportunidades.)

**Para adicionar produtos**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Catálogo de produtos, clique no link Produtos.
- 4 Na página Listas de produtos, execute um dos seguintes procedimentos:
  - Para adicionar um produto, clique em Novo.
  - Para atualizar as informações do produto, clique em Editar no registro desejado.

**OBSERVAÇÃO:** para limitar os registros exibidos nesta página (e facilitar a localização do produto existente), clique no menu suspenso na barra de título e altera a seleção. A lista suspensa contém listas padrão distribuídas com o aplicativo com listas criadas por você ou seus gerentes.

- 5 Na página Editar Produto, complete as informações e salve o registro.

**OBSERVAÇÃO:** para disponibilizar os produtos disponíveis para os funcionários (para que eles possam vincular às suas oportunidades), verifique se a caixa de seleção Pedido possível está marcada.

**DICA:** não é possível excluir produtos. Em vez disso, é necessário desativar o produto desmarcando a caixa de seleção Pedido possível. Isso remove o produto da lista de produtos que seus funcionários podem selecionar.

A tabela a seguir descreve informações de campo dos produtos. O administrador da empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir os campos, de forma que os campos que você visualiza sejam diferentes daqueles da tabela. (Para obter informações adicionais sobre os campos do produto, consulte Campos do produto.)

Campo	Descrição
<b>Informações-chave sobre o produto</b>	
Categoria do produto	Específico ao Oracle CRM On Demand Financial Services Edition e ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Classe	Agrupamento de produtos ao qual o produto pertence. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de preço	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Produto principal	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Tipo de produto	<p>Específico ao Oracle CRM On Demand Automotive Edition e ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.</p> <p>Se estiver definindo um produto Automotivo, o campo Tipo de Produto deve estar definido para Veículo.</p> <p>Se você estiver definindo um produto de Amostra entregue (em que Tipo é definido como Amostra), o campo Tipo de produto deverá ser definido como Amostra ou permanecer vazio.</p>

Campo	Descrição
Classe terapêutica	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Nº da peça	O número da peça do produto.
Pedido possível	Selecione este campo para disponibilizar o produto para seus funcionários. Se você não marcar Pedido possível, o produto não é exibido na lista de produtos.
Tipo	<p>O tipo de produto, que pode ser um dos seguintes: Produto, Serviço, Treinamento, Mercado, Concorrente, Detalhes, Amostra ou Item promocional. Para o Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition, você deve selecionar os seguintes valores para Tipo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Detalhes, se o item for Detalhes do produto</li> <li>■ Amostra, se o item for Entrega de amostra</li> <li>■ Item promocional, se o item for Entrega de item promocional</li> </ul> <p>Selecioneando esses tipos, filtra o tipo de produtos (detalhes do produto, amostras ou itens promocionais) visíveis nas listas de opções Entrega de amostra, Detalhes do produto ou Itens promocionais do representante de vendas.</p> <p><b>OBSERVAÇÃO:</b> se o Tipo for Amostra, o campo Tipo de produto também deverá ser definido como Amostra ou permanecer vazio.</p>
Subtipo	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Status	O status do produto.
Revisão	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Serialized	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Rastreamento de Número de Lote	Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
Controlado	Indicador de que o produto é controlado. Específico ao Oracle CRM On Demand Life Sciences Edition.
<b>Informações adicionais</b>	
Descrição	Informações adicionais sobre o produto. Este campo tem um limite de 255 caracteres.

## Configurar tabelas de preços para PRM

O proprietário da marca pode manter e publicar tabelas de preços de seus produtos para que os parceiros possam usá-las ao criar solicitações de precificação especiais. Os administradores do proprietário da marca podem criar várias tabelas de preços e associar todas as contas ou organizações do parceiro a cada uma delas. Vários produtos podem ser atribuídos a uma tabela de preços e receber um preço específico.

Em uma solicitação de preços especiais, a tabela de preços do cliente determina o MSRP (Manufacturer's Suggested Retail Price - Preço de varejo sugerido do fabricante) dos produtos, e a tabela de preços do parceiro proprietário determina o custo de compra do revendedor. A manutenção desses preços nas tabelas de preços simplifica a administração e facilita o processo de preços especiais.

**OBSERVAÇÃO:** o acesso às tabelas de preços é restrito aos administradores do proprietário da marca, que têm o privilégio específico Gerenciar acesso de PRM.

### Para criar uma tabela de preços

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique em Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Catálogo de produtos, clique em Tabelas de preços.
- 4 Na página da Tabela de preços, execute um dos procedimentos a seguir:
  - Para adicionar uma tabela de preços, clique em Novo.
  - Para atualizar as informações da tabela de preços, clique em Editar para o registro necessário.

**OBSERVAÇÃO:** Para limitar os registros exibidos nessa página, clique no menu da barra de título e altere a seleção. A lista contém as listas padrão distribuídas com o Oracle CRM On Demand e as listas que você ou seus gerentes criaram.

- 5 Na página de Edição da tabela de preços, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve o campo de informações das tabelas de preços. O administrador da empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, portanto, os campos visualizados podem ser diferentes dos dessa tabela.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave da tabela de preços</b>	
Nome da tabela de preços	O nome da tabela de preços.
Vigência - De	A data em que começa o período efetivo de validade da tabela de preços indicada.
Vigência - Até	A data em que termina o período efetivo de validade da tabela de preços indicada. Se esse campo ficar em branco, a tabela de preços fica em vigor indefinidamente.
Tipo	O tipo de tabela de preços. Os valores válidos são: DIST COST e MSRP.  O tipo DIST COST contém os custos dos distribuidores, que são custos de estoque originais que o parceiro ou revendedor deve pagar para comprar os produtos do

Campo	Descrição
	<p>proprietário da marca.</p> <p>O tipo MSRP contém os Preços de varejo sugeridos do fabricante, que são os preços que o proprietário da marca recomenda para os produtos vendidos aos clientes.</p> <p>Os novos tipos de tabela de preços podem ser adicionados por meio da personalização. Porém, os valores fornecidos por padrão não devem ser alterados. Se eles forem alterados, os campos correspondentes nas solicitações de preços especiais não serão preenchidos usando as tabelas de preços.</p>
Status	O status atual da tabela de preços (Em andamento ou Publicado). O valor padrão para todas as tabelas de preços é Em andamento. Quando uma tabela de preços ficar disponível aos usuários, altere seu status para Publicado.
Moeda	O tipo de moeda usada pela tabela de preços. Todos os preços em uma tabela de preços estão na mesma moeda, o que é definido quando a tabela de preços é criada. Quando o registro da nova tabela de preços é salvo, este campo torna-se somente leitura e não são permitidas atualizações futuras ao registro.
<b>Informações adicionais</b>	
Criado	O nome da pessoa que criou a tabela de preços, bem como a data e a hora em que a lista foi criada.
Modificado	O nome da pessoa que modificou pela última vez a tabela de preços, bem como a data e a hora em que a tabela de preços foi modificada pela última vez.
Descrição	Informações adicionais sobre a tabela de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

## Publicando tabelas de preços

Depois que uma tabela de preços é atualizada pelo administrador, ela pode ser publicada aos usuários e usada durante a criação de solicitações de preços especiais.

### *Para publicar uma tabela de preços*

- 1 Selecione uma tabela de preços que você deseja publicar na seção Tabelas de preços da área de administração Gerenciamento de conteúdo.

Para obter informações sobre a seleção de solicitações de preços especiais, consulte Localizando registros.

- 2 Na página de Detalhes da tabela de preços, clique em Editar.
- 3 Na página de Edição da tabela de preços, escolha Publicado no menu Status.
- 4 Clique em Salvar.

Ao alterar o status para Publicado, ocorre o seguinte:

- A tabela de preços fica disponível para seleção no applet de seleção de tabela de preços e pode ser associada a uma conta ou organização do parceiro.
- Se a tabela de preços tiver sido associada a um cliente ou parceiro em uma solicitação de preços especiais, ela será usada, na criação de cada produto com preço especial, para preencher o MSRP e o Custo de compra do parceiro.
- Na solicitação de preços especiais, a Tabela de preços do cliente final é usada para o primeiro e a Tabela de preços do parceiro proprietário para o último. As condições a seguir também devem ser atendidas:
  - A Tabela de preços associada ao Cliente final é do tipo 'MSRP' e a associada ao Parceiro proprietário é do tipo 'DIST COST'.
  - O status da Tabela de preços é 'Publicado'.
  - O produto que foi adicionado à solicitação de preços especiais existe na Tabela de preços.
  - A Data de início da solicitação de preços especiais fica entre as datas Vigência - De/Até da Tabela de preços (e o Item de linha da tabela de preços).

## Adicionando itens de linha da tabela de preços

Depois de criar uma tabela de preços, adicione os produtos a ela. Cada tabela pode conter vários produtos, mas um produto só pode ser listado uma vez.

### Para adicionar um produto a uma tabela de preços

- 1 Na página da Tabela de preços, clique no nome de uma tabela de preços.
- 2 Na página de detalhes da Tabela de preços, clique em Adicionar na seção Item de linha da tabela de preços.
- 3 Na página de Edição do item de linha da tabela de preços, preencha as informações.

Observação: você só pode acessar a página de Edição do item de linha da tabela de preços a partir de uma página de Edição de produto.

A tabela a seguir descreve o campo de informações dos itens de linha da tabela de preços. O administrador da empresa pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, portanto, os campos visualizados podem ser diferentes dos dessa tabela.

Campo	Descrição
<b>Informações-chave da tabela de preços</b>	
Tabela de preços	O nome da tabela de preços.
Produto	Selecione o produto para o item de linha da tabela de preços.
Vigência - De	A data em que começa o período efetivo de validade da tabela de preços indicada. Essa data deve estar entre as datas Vigência - De e Vigência - Até nas tabelas de

Campo	Descrição
	preços.
Vigência - Até	A data em que termina o período efetivo de validade da tabela de preços indicada. Se esse campo ficar em branco, a tabela de preços entrará em vigor indefinidamente.
Tipo de preço	Denota o tipo de preço (como Padrão, Recorrente etc). Este campo ficará disponível para uso posteriormente. O valor padrão atual é Padrão.
Preço da lista	O preço do item de linha durante o período efetivo indicado.
<b>Informações adicionais</b>	
Criado	O nome da pessoa que criou a tabela de preços, bem como a data e a hora em que a lista foi criada.
Modificado	O nome da pessoa que modificou pela última vez a tabela de preços, bem como a data e a hora em que a tabela de preços foi modificada pela última vez.
Descrição	Informações adicionais sobre a tabela de preços. Este campo tem um limite de 2.000 caracteres.

## Gerenciando os anexos de sua empresa

Na seção Gerenciamento de conteúdo da página Administração - Página inicial, você pode acessar a página Gerenciar anexos, na qual é possível revisar anexos.

**OBSERVAÇÃO:** a página Gerenciar anexos mostra somente os anexos que estão vinculados aos registros principais através do item relacionado Anexos pré-configurados. A página Gerenciar anexos não mostra anexos que estão vinculados aos registros principais através dos tipos de registros do anexo personalizado ou anexos que foram adicionados aos registros através dos campos do anexo. Para obter uma lista dos tipos de registros que suportam o item relacionado Anexos pré-configurados, consulte [Sobre configurações do anexo](#) (consulte "[Sobre Configurações de anexo](#)" na página 152).

A revisão dos anexos ajuda a determinar:

- Quais anexos de arquivo estão ocupando muito espaço de armazenamento
- Quais arquivos foram anexados mais de uma vez

Se um arquivo tiver sido anexado mais de uma vez, será recomendável colocar o anexo em um local compartilhado comum e instruir os usuários a substituir os anexos pelo caminho desses arquivos.

- Quais usuários precisam ser lembrados dos problemas de armazenamento de anexos grandes

**Antes de começar.** Para executar os procedimentos para o gerenciamento de anexos, sua função deve incluir o privilégio Gerenciar anexos.



**Para revisar anexos**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Na seção Gerenciamento de conteúdo, clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Na seção Gerenciar anexos, clique no link Gerenciar anexos.
- 4 Execute um destes procedimentos:
  - Para exibir o anexo, selecione Exibir no menu de nível de registro do anexo. Isso abre o arquivo ou o endereço URL.
  - Para excluir o anexo, selecione Excluir no menu de nível de registro do anexo. O arquivo ou a URL excluída é movida para a página Itens excluídos e removido permanentemente do banco de dados após 30 dias.
  - Para substituir o arquivo ou a URL por outro(a), clique em Substituir. Na página Editar, digite as informações solicitadas e salve o registro.

Para instruções completas, consulte Anexando arquivos e URLs a registros
  - Para limitar os registros de anexo exibidos na lista, clique no menu suspenso e altere a seleção.

A lista suspensa contém listas padrão distribuídas com o aplicativo.

## Configurando scripts de avaliação

É possível configurar scripts de avaliação para ajudar os usuários a obedecerem processos consistentes durante a coleta de dados e a tomada de decisões. Os scripts de avaliação podem ser usados para qualificar leads, avaliar oportunidades, orientar as interações de atendimento ao cliente, pesquisar a satisfação do cliente, etc. As respostas de avaliação são pontuadas, recebem uma ponderação e são comparadas com um determinado limite para determinar o resultado apropriado ou o curso de ação.

Com o Oracle CRM On Demand, você pode configurar scripts de avaliação que permitirão que sua empresa:

- Capture informações de atividade de uma chamada de vendas, uma tarefa ou um compromisso.
- Conduzir pesquisas de satisfação com os clientes.
- Reunir respostas para planos comerciais.
- Automatize a qualificação de leads.
- Reunir respostas para objetivos.
- Avalie oportunidades (ao impor uma metodologia de vendas em sua empresa).
- Conduza pesquisas de satisfação do cliente para registros de contato e de solicitação de serviço.
- Use scripts da chamada para registros de solicitação de serviço.

Para aprender mais sobre scripts de avaliação ou obter instruções passo a passo para a criação de scripts de avaliação, consulte:

- [Sobre scripts de avaliação](#) (na página 642)

- [Criando scripts de avaliação](#) (na página 645)

## Sobre scripts de avaliação

Um *script de avaliação* é uma série de perguntas que ajuda os usuários a coletar dados de cliente. Os scripts de avaliação podem ser usados para qualificar leads, avaliar oportunidades, orientar as interações de serviço ao cliente, pesquisar a satisfação do cliente etc.

É possível pontuar as respostas do cliente, atribuir pesos diferentes às perguntas e definir limites para estabelecer decisões. Além disso, é possível mapear os campos usados durante a avaliação para o registro pai e, posteriormente, executar relatórios e análises com base nesses campos.

## Como os scripts de avaliação são usados?

O processo de utilização de um script de avaliação é o seguinte:

- 1 O usuário inicia um script de avaliação a partir de uma página de detalhe de registro. Os scripts de avaliação apropriados (determinados pelos valores de campo de registro especificados) são listados na página de detalhe de registro. O usuário pode pesquisar por outros scripts de avaliação, se necessário.
- 2 Ao passar pelas perguntas de avaliação, o usuário obtém informações cruciais sobre o cliente, como detalhes sobre a qualidade de um lead de vendas, e seleciona a resposta correta para cada pergunta a partir de uma lista suspensa de escolhas.
- 3 Com base nas respostas, uma pontuação é calculada automaticamente e o registro é atualizado. Por exemplo, um lead é classificado como qualificado ou rejeitado.
- 4 As respostas às perguntas são mapeadas como valores do campo no registro, de maneira que as respostas estejam facilmente acessíveis e disponíveis para relatórios.
- 5 As avaliações concluídas são armazenadas e podem ser acessadas em uma seção de registros relacionados do registro pai.

## Que tipo de script de avaliação deve ser criado?

Você pode configurar diversos tipos diferentes de scripts de avaliação. Cada tipo é adequado a uma tarefa específica. Use os tipos de scripts da seguinte forma:

- **Pesquisas de contas:** use esse tipo para conduzir pesquisas com clientes individuais.
- **Avaliação de atividade:** use este tipo para capturar informações importantes de contato e de chamada da conta.
- **Avaliação do plano de negócios:** use esse tipo para permitir que os representantes de vendas reúnam informações que ajudarão a determinar a eficácia dos planos de negócios.
- **Script de contato:** use esse tipo para conduzir pesquisas de satisfação do cliente com contatos individuais.

- **Lead - Qualificação:** use esse tipo para ajudar os representantes de vendas a identificar os leads qualificados. O uso de um script para essa tarefa reduz a necessidade de treinamento e reforça a qualificação consistente de lead.
- **Avaliação do objetivo:** use esse tipo para permitir que os representantes de vendas reúnam informações que ajudarão a determinar a eficácia dos objetivos.
- **Avaliação da oportunidade:** use esse tipo para incorporar metodologias de vendas e ajudar os representantes de vendas a avaliar as oportunidades, de maneira que eles possam ajustar suas estratégias de vendas à medida que aprimoram os negócios.
- **Solicitação de serviço-Script:** use esse tipo para ajudar os representantes de serviço a avaliarem as solicitações de serviço; por exemplo, para determinar a prioridade ou o caminho de escalação da solicitação. O uso de um script para essa tarefa reduz a necessidade de treinamento e promover o serviço consistente ao cliente.
- **Pesquisa de solicitação de serviço:** use esse tipo para conduzir pesquisas de satisfação do cliente (que são vinculadas a um evento de serviço específico).

Cada tipo de avaliação é vinculado a um tipo de registro correspondente: Compromisso, Chamada de vendas ou Tarefa; Conta, Plano de negócios; Contato; Lead; Objetivo; Oportunidade ou Solicitação de serviço. Se necessário, é possível criar várias avaliações de cada tipo e apresentar o script apropriado ao usuário. O script é baseado nos critérios de registro especificados.

## Processo de criação de scripts de avaliação

Você deve concluir diversas tarefas para definir um script de avaliação.

### 1 Personalize os filtros do script de avaliação.

Os filtros permitem que você defina os critérios usados para identificar a avaliação adequada para uma tarefa, com base em valores do campo de registros especificados.

Por exemplo, um script de avaliação de qualificação de lead pode ser definido com os seguintes filtros:

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

Assim, quando um usuário inicia um script de avaliação a partir de um registro de lead com os valores correspondentes, o script de qualificação de lead correto é listado.

Todos os tipos de script de avaliação usam os mesmos quatro campos de filtro, cada um com uma lista de opções definida. Para personalizar os filtros, você deve:

- a Inserir os nomes de exibição do campo de filtro e os valores da lista de opções para cada tipo de registro para o qual você deseja criar um script de avaliação.

Para obter mais informações, consulte [Criando scripts de avaliação](#) (na página 645).

- b Adicione os campos de filtro às apresentações de página de cada tipo de registro para o qual você deseja criar um script de avaliação.

### 2 Crie o script de avaliação:

- a Insira os detalhes do script.
- b Adicione critérios (perguntas) ao script.
- c Adicione uma lista de respostas potenciais para cada pergunta.

Para obter mais informações sobre essas etapas, consulte [Criando scripts de avaliação](#) (na página 645).

### 3 Dê aos usuários acesso aos scripts:

- a Para cada função do usuário que deve usar scripts de avaliação, configure a função do usuário e os perfis de acesso:
  - **Para criar avaliações.** Para que um usuário possa criar scripts de avaliação, você deve dar à função do usuário acesso ao tipo de registro Avaliação, o que significa que a configuração de nível de acesso para os perfis padrão de acesso ao proprietário para a função do usuário deve ser definida ao menos como Leitura/Edição para o tipo de registro Avaliação. Além disso, as definições de acesso da função ao tipo de registro deve ter as caixas de seleção Possui acesso e Pode criar marcadas para o tipo de registro Avaliação.
  - **Para visualizar avaliações.** Para que um usuário possa visualizar os detalhes de uma avaliação, você deve dar à função do usuário acesso ao tipo de registro Avaliação, o que significa que a configuração de nível de acesso para os perfis padrão e de acesso ao proprietário para a função do usuário deve ser definidas ao menos como Somente leitura para o tipo de registro Avaliação. Além disso, as configurações de acesso de tipo de registro para a função devem ter as caixas de seleção Possui acesso e Pode ler todos os registros marcadas para o tipo de registro Avaliação.

Para obter mais informações sobre a configuração das funções do usuário, consulte [Adicionando funções](#) (na página 235). Para obter mais informações sobre a configuração de perfis de acesso, consulte [Processo de configuração de perfis de acesso](#) (na página 225).

- b Para cada tipo de registro para o qual você criou scripts de avaliação, adicione a seção de script de avaliação apropriada às informações exibidas na página de detalhe do registro. Para obter mais informações sobre a personalização de apresentações de página, consulte [Personalizando apresentações de página estáticas](#) (na página 102).

## Exemplo de um script de avaliação

Um script típico que um administrador de empresas pode configurar é um Lead - Script de qualificação, usado para determinar se o lead será qualificado ou rejeitado.

A tabela a seguir mostra os valores de exemplo que podem ser usados para esse script.

Campo de script	Valor de exemplo
Tipo	Lead - Qualificação
Valor limite da pontuação	50
Valor do resultado quando limite é atingido	Qualificado
Valor do resultado se o limite não é atingido	Desqualificado
Campo para o qual mapear valor do resultado	Descrição

**CUIDADO:** se um Lead - Script de qualificação tentar definir o campo Status em um lead como Qualificado, não poderá fazê-lo a menos que os campos Classificação e Vendedor no 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.

A tabela a seguir mostra alguns exemplos de critérios para o Lead - Script de qualificação.

Critérios	Peso
Qual é o estado atual de seu orçamento?	50
O que orienta o cronograma deste projeto?	25
Para quando está planejada uma decisão?	25

Exemplos de respostas e pontuações para a pergunta "Qual é o estado atual de seu orçamento?" são mostrados na tabela a seguir.

Resposta	Pontuação
Orçamento aprovado	100
Orçamento rejeitado	0

A pontuação para cada critério é calculada multiplicando o peso do critério pela pontuação da resposta, onde o peso é uma porcentagem. Nesse exemplo, se um usuário escolher a resposta Orçamento aprovado, a pontuação para a pergunta é calculada da seguinte maneira:

$$(0.5 * 100) = 50$$

A pontuação total para o script é a soma das pontuações de todos os critérios. Se o resultado final do script atende ou excede os limites definidos no script, o valor do campo Descrição na página Leads - Detalhe é definido como Qualificado. Se a pontuação ficar abaixo do limite, o valor do campo é definido como Desqualificado.

As seguintes regras se aplicam quando as pontuações de avaliação são calculadas:

- Pontuações para perguntas individuais são arredondadas para a casa decimal única mais próxima.
- A pontuação geral da avaliação é arredondada para o número inteiro mais próximo.
- As regras de arredondamento são baseadas em regras matemáticas padrão. Assim, o valor decimal menor que 0,5 é arredondado para baixo, enquanto o valor decimal 0,5 ou maior é arredondado para cima.

## Criando scripts de avaliação

Para personalizar os filtros do script de avaliação e criar um script de avaliação, siga as etapas deste tópico.

### Antes de começar:

- Para realizar este procedimento, sua função do usuário deve incluir o privilégio Administrar avaliações.
- Se necessário, personalize os campos e os valores da lista de opções que deseja usar como parte dos critérios de avaliação. Por exemplo, é possível adicionar campos personalizados para exibir informações coletadas durante a entrevista do cliente. Ao configurar o script, você pode mapear as respostas desses campos personalizados.

Não esqueça de adicionar novos campos à apresentação de página desse registro. Para obter instruções, consulte [Personalizando apresentações estáticas da página](#) (consulte "[Personalizando apresentações de página estáticas](#)" na página 102).

**OBSERVAÇÃO:** não é possível traduzir os componentes dos scripts de avaliação diretamente no Oracle CRM On Demand. Se desejar usar um script de avaliação em mais de um idioma, crie uma versão de script em cada idioma.

Você pode usar os filtros do script de avaliação para identificar qual script é adequado para ser apresentado a um usuário para uma tarefa, com base nos critérios de registros especificados. O procedimento a seguir descreve como os filtros do script de avaliação são personalizados.

### ***Para personalizar os filtros do script de avaliação (opcional)***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Clique no link Personalização do aplicativo.
- 3 Em Configuração do tipo de registro, clique em Avaliação.
- 4 Clique em Configuração de campos da avaliação.
- 5 Clique em Editar e edite a coluna Nome de exibição de cada Filtro 1, 2, 3 e 4.
- 6 Para cada campo, clique em Editar lista de opções e configure os valores da lista de opções.  
**DICA:** mantenha o valor padrão <Sem Valores> no início da lista de opções; a menos que deseje obrigar seus funcionários a selecionar algo na lista.
- 7 Salve o registro.
- 8 Para rotular esses campos novamente nas páginas de registro que seus funcionários usam, vá até a seção Configuração de campos de cada um dos tipos de registro com os quais você está executando os scripts de avaliação.  
**OBSERVAÇÃO:** são exibidos nos outros registros os mesmos valores da lista de opções que você configurou para os Campos da avaliação. Porém, você pode personalizar o nome de exibição desses campos para cada tipo de registro.

### ***Para criar um script de avaliação***

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Clique no link Gerenciamento de conteúdo.
- 3 Clique no link Scripts de avaliação.
- 4 Na página da Lista de avaliações, clique em Nova avaliação.
- 5 Na página Editar avaliação, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve as informações dos campos de avaliações. Um administrador pode adicionar, rotular novamente ou excluir campos, portanto, os campos visualizados podem ser diferentes dos desta tabela.

Campo	Descrição
Nome	Limite de 50 caracteres.  Use um nome descritivo que inclua o objetivo do script. Se os funcionários da sua empresa usarem diversos idiomas, inclua o idioma no nome do script.
Tipo	Determina o tipo de registro ao qual o script está vinculado. As opções disponíveis são: Pesquisa de contas, Avaliação da atividade, Avaliação do plano de negócios, Script de contato, Qualificação do contato, Qualificação de lead, Avaliação do objetivo, Avaliação da oportunidade, Solicitação de serviço - Script e Solicitação de serviço - Pesquisa.
Ativo	Somente scripts ativos ficam disponíveis aos usuários.
Filtro 1, 2, 3, 4	Exibe o rótulo usado para a categoria de avaliação.
Valor limite da pontuação (1-100)	Usado para calcular o resultado dos scripts. Se a pontuação do script for igual a ou maior que o valor limite, o resultado foi atingido.
Campo para o qual mapear pontuação	Determina o campo que exibe a pontuação no registro pai.
Valor do resultado quando limite é atingido	(Opcional) Determina o valor a ser exibido se o resultado for atingido. Por exemplo, se o lead atender aos critérios da qualificação, o campo poderá exibir <i>Qualificado</i> .
Valor do resultado se o limite não é atingido	(Opcional) Determina o valor a ser exibido se o limite não for atingido. Por exemplo, se o lead não atender aos critérios de qualificação, este campo poderá exibir <i>Rejeitado</i> .
Campo para o qual mapear valor do resultado	(Opcional) Determina o campo que exibe o resultado no registro pai quando o script é concluído.
Caixa Remover comentários	Marque esta caixa de seleção para remover a possibilidade de adicionar comentários ao concluir uma avaliação. Se essa caixa de seleção estiver desmarcada, haverá uma caixa de comentários visível, e você poderá informar um comentário ao concluir uma avaliação.
Controle de resposta	Determina o controle que será usado para adicionar respostas aos critérios de avaliação. As opções são: Menu suspenso ou Botão de opção.

**OBSERVAÇÃO:** um script de avaliação deve estar ativo e ter pelo menos um critério definido antes de ser exibido na página de Detalhes do registro.

**6** Clique em Salvar.

**7** Na Página de detalhes da avaliação, na seção Critérios, clique em Nova ou Editar.

**8** Na página de Critérios, preencha as informações.

A tabela a seguir descreve os campos preenchidos para os critérios.

Campo	Descrição
Ordem	Determina a sequência de perguntas apresentadas ao usuário durante a realização da avaliação.
Nome dos critérios	Um nome descritivo curto que resume a pergunta. O campo tem um limite de 20 caracteres.
Pergunta	Uma pergunta que o usuário responde. O campo tem um limite de 50 caracteres.
Peso	Uma porcentagem entre 0 e 100 para indicar a importância da pergunta. A soma dos pesos de todas as perguntas deve ser igual a 100.
Mapa de respostas para o campo	Especifique um campo no registro pai para mapear a resposta da pergunta no campo Pergunta. O mapeamento das respostas para o registro pai torna os valores disponíveis para integração, relatório e listas.

**9** Na Página de detalhes da avaliação, clique no nome de cada critério e no botão Novo ou Editar da seção Respostas.

**10** Em cada página de Respostas, preencha as informações:

Campo	Descrição
Ordem	Determina a sequência de respostas apresentadas ao usuário durante a realização da avaliação.
Resposta	Informe uma resposta válida a ser selecionada pelo usuário para a pergunta. O limite é de 30 caracteres.
Pontuação	O número de pontos associado à resposta. A pontuação da resposta selecionada é multiplicada pelo peso da pergunta associada para determinar a pontuação total da pergunta/resposta.

**11** Salve as alterações.

**OBSERVAÇÃO:** para cada função do usuário que deve usar os scripts de avaliação, configure a função do usuário para fornecer acesso aos scripts de avaliação. Para obter informações sobre as configurações necessárias para a função do usuário, consulte [Sobre scripts de avaliação](#) (na página 642).

**DICA:** verifique se cada função tem uma apresentação de página com os novos campos adicionados para avaliação.



## Gestão do setor de saúde

Usando o link global Administração e a seção Gestão do setor de saúde da página inicial Administração, você pode realizar as seguintes tarefas:

- Gerencie e exclua modelos de chamada inteligentes. Para obter mais informações, consulte [Gerenciando chamadas inteligentes](#) (na página 649).
- Configure preferências relacionadas a Ciências biológicas. Para obter mais informações, consulte [Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida](#) (na página 652).
- Designe quais contatos devem receber uma amostra. Para obter mais informações, consulte [Autorizando contatos para receber amostras](#) (consulte "[Autorizando contatos a receberem amostras](#)" na página 653).

## Gerenciando chamadas inteligentes

Você pode gerenciar chamadas inteligentes se sua função do usuário tiver o nível de acesso apropriado para o tipo de registro de Chamada inteligente (acesso Padrão ou de Proprietário). Você pode revisar, editar e atualizar os detalhes e os itens de linha anexados a uma chamada inteligente na página Gerenciar modelos de chamada inteligente. Após a edição, o modelo de chamada inteligente revisado pode ser aplicado, conforme necessário, e salvo como modelo público ou privado.

**OBSERVAÇÃO:** você não pode duplicar modelos de chamadas inteligentes. Cada modelo de chamada inteligente deve ser exclusivo.

### *Para gerenciar chamadas inteligentes*

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Admin.
- 2 Clique no link Gerenciamento de chamadas inteligentes.
- 3 Na página Gerenciar modelos de chamada inteligente:
  - Para revisar a chamada inteligente, clique no link da coluna Assunto.
  - Para excluir a chamada inteligente, clique em Excluir na linha adequada.
  - Para editar os detalhes de uma chamada inteligente, clique em Editar na linha adequada.

Para obter informações sobre os campos na página Edição de chamada, consulte Rastreamento de visitas (Chamadas de vendas) para clientes.
  - Para editar um item de linha de chamada inteligente, clique no link na coluna Assunto, vá para a seção apropriada na página Detalhes da chamada inteligente e clique em Editar, próximo ao item de linha adequado.
  - Para excluir um item de linha de chamada inteligente, clique no link na coluna Assunto, vá para a seção apropriada na página Detalhes da chamada inteligente e clique em Excluir, próximo ao item de linha adequado.
  - Para adicionar um novo item de linha à chamada inteligente, clique no link da coluna Assunto.

Para obter mais informações sobre como adicionar itens de linha a uma chamada inteligente, consulte as tarefas a seguir:

- Os modelos de chamadas inteligentes podem ser aplicados da forma normal e salvos como modelos públicos ou privados, conforme descrito nas tarefas a seguir Rastreando visitas (Chamadas de vendas) para clientes:
  - Para rastrear uma visita (chamada de vendas) para um cliente
  - Para salvar as informações da chamada como um modelo

#### 4 Na página Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique no botão Menu.

A tabela a seguir descreve as tarefas que podem ser realizadas com o botão Menu da página Gerenciar modelos de chamadas inteligentes.

Para fazer isto	Siga estas etapas
Livro de atrib. de lote	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Livro de atrib. de lote. Conclua as etapas descritas em <a href="#">Atribuindo registros a livros</a> (na página 284).
Refinar lista	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Refinar lista. Conclua as etapas descritas em Criando e refinando listas.
Salvar lista	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Salvar lista.
Mostrar filtro de lista	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Mostrar filtro de lista. Conclua as etapas descritas na página Exibir lista.
Gerenciar listas	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Gerenciar listas. Conclua as etapas da tarefa necessária descritas na página Gerenciar listas.
Criar novas listas	Na barra de título Gerenciar modelos de chamada inteligente, clique em Menu e selecione Criar novas listas. Conclua as etapas descritas em Criando e refinando listas.

O procedimento a seguir descreve como vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada inteligente.

#### ***Para vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada inteligente***

##### 1 Na página Detalhes da chamada inteligente, role até a seção Produtos detalhados e clique em Novo.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Produtos detalhados não estiver visível na página Detalhes da chamada inteligente, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Produtos detalhados à sua apresentação de 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 Produto detalhado - Edição, especifique as informações necessárias.

Para obter mais informações sobre os campos na página Edição detalhada do produto, consulte a seguinte tarefa em Rastreado visitas (Chamadas de vendas) para clientes: Para vincular informações detalhadas do produto a um registro de chamada.

**3** Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Produto detalhado ao registro de chamada inteligente.

O procedimento a seguir descreve como vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada inteligente.

***Para vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada inteligente***

**1** Na página Detalhes da chamada inteligente, role até a seção Amostras entregues e clique em Novo.

**OBSERVAÇÃO:** Se a seção Amostras entregues não estiver visível na página Detalhes da chamada inteligente, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Amostras entregues à sua apresentação de 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 Amostras entregues - Edição, especifique as informações necessárias.

Para obter informações sobre os campos da página Edição de amostras entregues, consulte a seguinte tarefa em Rastreamento de visitas (Chamadas de vendas) para clientes: Para vincular informações de amostras entregues a um registro de chamada.

**3** Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Amostras entregues ao registro de chamada inteligente. Para obter informações adicionais sobre amostras entregues, consulte Entregando amostras durante uma chamada de vendas.

O procedimento a seguir descreve como vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada inteligente.

***Para vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada inteligente***

**1** Na página Detalhes da chamada inteligente, role até a seção Itens promocionais entregues e clique em Novo.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Itens promocionais não estiver visível na página Detalhes da chamada inteligente, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Itens promocionais à sua apresentação de 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 de edição de item promocional entregue, especifique as informações obrigatórias.

Para obter mais informações sobre os campos da página Edição de item promocional entregue, consulte a seguinte tarefa em Rastreado visitas (Chamadas de vendas) para clientes: Para vincular itens promocionais, itens educacionais ou outros itens de marketing a um registro de chamada.

**3** Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Itens promocionais ao registro de chamada inteligente.

O procedimento a seguir descreve como vincular informações do livro a um registro de chamada inteligente.

***Para vincular informações do livro a um registro de chamada inteligente***

**1** Na página Detalhes da chamada inteligente, role até a seção Livros e clique em Novo.

**OBSERVAÇÃO:** se a seção Livros não estiver visível na página Detalhes da chamada inteligente, clique no link Editar apresentação no canto superior direito da página e adicione a seção Livros à sua apresentação de 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 Livros, insira as informações necessárias.

Para obter mais informações sobre os campos da página Livros - Edição, consulte [Campos do livro](#) (na página 287).

**3** Salve o registro.

Repita estas etapas, conforme necessário, para adicionar mais itens de linha de Livros no registro de chamada inteligente.

## **Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida**

Os administradores podem definir o número máximo de vezes que um contato que não tenha uma licença de estado válido pode receber uma amostra. Essa configuração é definida no nível global e se aplica a toda a organização. A configuração da definição garante o seguinte:

- Os representantes de vendas no campo não poderão exceder o número máximo especificado de vezes em que os contatos sem uma licença de estado válida podem receber amostras.
- Ao migrar para um estado diferente, o contato pode receber uma amostra enquanto aguarda uma licença de estado válida. Normalmente, os contatos devem aguardar alguns dias para receberem uma licença válida ao migrarem para um estado diferente.

**Antes de começar.** Para definir o número de vezes máximo em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida, a função de usuário deve incluir o privilégio Ativar operações de amostras básicas.

***Para definir o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida***

**1** No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.

- 2 Na seção Gestão do setor de saúde, clique no link Outras ciências biológicas relacionadas.
- 3 Na página Preferências relacionadas a ciências biológicas, clique no link Preferências relacionadas a ciências biológicas.

- 4 Informe um valor no campo Número de vezes em que um contato pode receber uma amostra.

O valor padrão no campo é -1, que indica que o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida não foi definido e não haverá impacto sobre o comportamento atual. A configuração do valor no campo como qualquer número negativo terá o mesmo efeito.

A configuração do valor no campo como um número maior que zero indica que você está definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida e o impacto sobre o comportamento é o seguinte:

- Os representantes de vendas poderão enviar amostras para contatos que estejam aguardando uma licença de estado válida x número de vezes, em que x é o valor no campo, desde que o status da licença esteja inativo ou não seja nulo, além da licença não ter expirado.

**OBSERVAÇÃO:** Para distribuir amostras a um contato, esse tipo de contato (por exemplo, médico, farmacêutico, profissional de enfermagem, doutor) deve ter autorização para receber e assinar amostras. Para obter mais informações, consulte [Autorizando contatos para receber amostras](#) (consulte "[Autorizando contatos a receberem amostras](#)" na página 653).

- Se migrar para um estado diferente, o contato poderá receber uma amostra x número de vezes enquanto aguarda uma licença de estado válida, em que x é o valor no campo. Para obter mais informações, consulte Campos de licença de estado do contato.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre gerenciamento de amostras:

- [Autorizando contatos para receber amostras](#) (consulte "[Autorizando contatos a receberem amostras](#)" na página 653)
- Amostras de transações
- Gerenciando transações de amostra
- Campos de transação de amostra

## Autorizando contatos a receberem amostras

Os representantes de vendas não podem distribuir amostras a nenhum contato. Eles só podem distribuir amostras para contatos com autorização para receberem e assinarem amostras. Os administradores controlam a possibilidade designando quais tipos de contato podem receber amostras. Se um representante de vendas tentar distribuir amostras a um contato sem autorização para receber e assinar amostras, uma mensagem de erro semelhante à seguinte será exibida: Não é possível enviar a amostra para o contato.

**Antes de começar.** Para autorizar contatos a receberem amostras, você deve primeiro criar um campo personalizado chamado lista de opções A receber amostra do tipo e com os valores Sim e Não.

**Para autorizar contatos a receberem amostras**

- 1 No canto superior direito de qualquer página, clique no link global Administração.
- 2 Na seção Personalização do aplicativo, clique em Personalização do aplicativo.
- 3 Na seção Configuração do tipo de registro, clique no link Contato.
- 4 Na seção Listas de opções em cascata, clique no link Lista de opções em cascata do contato.
- 5 Na página Listas de opções em cascata dos contatos, clique em Edita próximo à definição da lista de opções em cascata a seguir.

Lista de opções pai	Lista de opções relacionada
Tipo de contato	Pode receber amostra

- 6 Vá até a Etapa 2 do Assistente de listas de opções em cascata e defina o Valor exibido da lista de opções relacionada como Não para cada contato (ou Valor disponível da lista de opções pai) que você não deseja autorizar para receber ou assinar amostras.

**OBSERVAÇÃO:** O Valor exibido da lista de opções relacionada (Valor disponível da lista de opções pai) é definido como Sim por padrão, que significa que todos os contatos podem receber amostras por padrão.

Por exemplo, na seguinte tabela, os seguintes contatos têm autorização para receber e assinar amostras: Executivo hospitalar, Técnico laboratorial, Profissional de enfermagem, Farmacêutico e Médico.

Valor disponível da lista de opções pai	Valor exibido da lista de opções relacionada
Prospect	Não
Cliente	Não
Parceiro	Não
Executivo hospitalar	Sim
Técnico laboratorial	Sim
Profissional de enfermagem	Sim
Farmacêutico	Sim
Médico	Sim
Investigador médico	Não

Valor disponível da lista de opções pai	Valor exibido da lista de opções relacionada
Enfermeiro de pesquisa	Não
Farmacêutico de pesquisa	Não
Técnico laboratorial de pesquisa	Não

Para obter mais informações sobre as listas de opções em cascata, consulte [Definindo listas de opções em cascata](#) (na página 108).

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas sobre gerenciamento de amostras:

- [Definindo o número máximo de vezes que os contatos podem receber amostras](#) (consulte "[Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida](#)" na página 652)
- [Amostras de transações](#)
- [Gerenciando transações de amostra](#)
- [Campos de transação de amostra](#)

## Expression Builder

Clique em um tópico para obter informações sobre o Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) e como usá-lo:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 656)
- [Sobre expressões](#) (na página 659)
- [Tipos de dados do Expression Builder](#) (consulte "[Tipos de dados no Expression Builder](#)" na página 662)
- [Operadores do Expression Builder](#) (na página 665)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 670)
- [Exemplos do Expression Builder](#) (na página 719)

## Sobre o Expression Builder

O Oracle On Demand Expression Builder (Expression Builder) é uma ferramenta para implementação de regras de negócios usando expressões. Um expressão é uma combinação válida de uma ou mais operações, funções, campos e literais que podem ser avaliados por Oracle CRM On Demand.

O Expression Builder é usado nas seguintes áreas no Oracle CRM On Demand:

- Gerenciamento de campo avançado, nos contextos a seguir:

- Configuração das propriedades de validação de campo em um campo
- Especificação dos valores de campo padrão

Ao editar os valores de campo padrão e as validações de nível do campo, o administrador da empresa pode criar expressões flexíveis para dar cobertura a uma variedade de regras de negócios. Para obter mais informações sobre valores padrão e validação de campo, consulte [Sobre o gerenciamento de campo](#) (consulte "Sobre gerenciamento de campo" na página 74).

- Regras de workflow, nos contextos a seguir:

- Configuração das condições da regra de workflow
- Configuração de ações Enviar e-mail
- Configuração de ações Atualizar valores

Nas páginas de Workflow, o administrador da empresa pode configurar as regras de workflow que são avaliadas quando um registro é atualizado, criado ou excluído. As expressões são usadas para definir as condições das regras e as ações que são executadas pelas regras. Para obter mais informações sobre regras de workflow, consulte [Sobre regras de workflow](#) (na página 311).

**OBSERVAÇÃO:** o Expression Builder pode verificar a sintaxe de uma expressão, mas não pode avaliar ou verificar se uma expressão tem precisão matemática, lógica ou semântica.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Usando o Expression Builder](#) (na página 656)
- [Sobre expressões](#) (na página 659)
- [Tipos de dados do Expression Builder](#) (consulte "Tipos de dados no Expression Builder" na página 662)
- [Operadores do Expression Builder](#) (na página 665)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 670)
- [Exemplos do Expression Builder](#) (na página 719)

## Usando o Expression Builder

No Oracle CRM On Demand, você pode usar o Expression Builder sempre que visualizar o ícone *fx* ao lado de uma caixa de texto. O clique no ícone abre o Expression Builder em uma janela separada.

### *Para criar uma expressão*

- 1 Clique no ícone *fx* para abrir o Expression Builder.
- 2 No Expression Builder, selecione os campos e funções nas listas ou digite-os no editor de expressão.



Quando você seleciona um campo na lista, o campo é colado no editor de expressão. Por exemplo, quando você seleciona `CloseDate` na lista de campos Oportunidade, [`<CloseDate>`] é colado no editor de expressão.

**OBSERVAÇÃO:** se o administrador da sua empresa tiver renomeado um campo, a lista de opções Campos mostrará o nome do novo campo. No entanto, o nome do campo original (isto é, o nome XML correspondente) é colado no editor de expressão.

Os colchetes em torno do nome do campo indicam que o valor do campo específico será avaliado e retornado em seu tipo de dado específico. Consulte a tabela a seguir para obter mais informações sobre como selecionar campos e valores de campo.

- 3 Edite a expressão adicionando operadores e literais, conforme necessário.

**OBSERVAÇÃO:** se desejar que a expressão determine se um campo da lista de opções terá um determinado valor, não digite o valor na expressão. Por exemplo, não digite [`<AccountType>`] = "Cliente". Em vez disso, selecione o campo da lista de opções na lista e clique no link [Mostrar valores aceitáveis](#) no Expression Builder. Selecione o valor que deseja usar na expressão entre os valores mostrados. A expressão tem uma aparência semelhante a este exemplo:

[`<AccountType>`]=LookupValue("ACCOUNT\_TYPE", "Cliente")

- 4 (Opcional) Clique em [Verificar sintaxe](#) e faça todas as correções.

- 5 Salve a expressão.

A tabela a seguir descreve o Expression Builder.

Elemento de interface	Descrição
Campos <i>tipo de registro</i>	<p>Fornecem uma lista de opções específicas ao contexto dos campos (a partir do tipo de registro do contexto) que são permitidos em uma expressão. Se o administrador da sua empresa tiver renomeado alguns campos, a lista de opções Campos mostrará os novos nomes de campo.</p> <p>Observe os seguintes pontos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Se você estiver criando uma regra de workflow ou ações relacionadas a uma regra de workflow, o tipo de registro do contexto será o tipo de registro especificado na definição da regra de workflow. Por exemplo, se você estiver criando o corpo de um e-mail que será enviado como uma ação em uma regra de workflow para um registro da solicitação de serviço, o tipo de registro do contexto para o Expression Builder será uma Solicitação de serviço.</li> <li>■ No gerenciamento de campo avançado, o tipo de registro do contexto é o tipo de registro que é o pai do campo onde a expressão está sendo criada. Por exemplo, ao definir a validação de campo em um campo de oportunidade, o tipo de registro do contexto para o Expression Builder será Oportunidade.</li> </ul>
Mostrar valores	Quando você tiver selecionado um campo na lista de opções Campos, clique em <a href="#">Mostrar valores aceitáveis</a> para exibir os valores aceitáveis

Elemento de interface	Descrição
aceitáveis	<p>para esse campo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se o campo selecionado for um campo da lista de opções, Mostrar valores aceitáveis exibirá todas as opções configuradas para essa lista de opções.</li> </ul> <p>Você pode selecionar apenas uma opção por vez. A seleção de uma opção resulta na definição de uma função de pesquisa que pode ser usada em uma expressão.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se o campo selecionado não for um campo da lista de opções, Mostrar valores aceitáveis exibirá uma janela que descreve os valores aceitáveis para uma variedade de dados que o campo pode reter.</li> </ul>
Funções	<p>Fornecer uma lista suspensa das funções especiais que estão disponíveis para modificar, extrair ou processar dados em uma expressão. Para obter uma lista de funções disponíveis, consulte <a href="#">Funções do Expression Builder</a> (na página 670).</p>
Expressão	<p>Uma caixa de texto editável de várias linhas que exibe a expressão.</p> <p>Para obter informações sobre o comprimento máximo permitido para uma expressão, consulte <a href="#">Sobre expressões</a> (na página 659).</p> <p>Os campos e funções que você seleciona nas listas de opções aparecem no editor de expressão. Também é possível digitar expressões diretamente no editor de expressão.</p> <p>A sintaxe da expressão sempre exibe os nomes de campos independentes do idioma. (Um nome independente do idioma é um nome que não se altera quando o idioma do usuário muda.) Para campos personalizados, os nomes de campo aparecem na expressão com etiquetas de integração afixadas nos nomes independentes do idioma.</p>
Guia de sintaxe	<p>Exibe o tópico Expression Builder na ajuda on-line do Oracle CRM On Demand.</p>
Amostras de expressões	<p>Exibem o tópico Exemplos do Expression Builder na ajuda on-line do Oracle CRM On Demand.</p>
Verificar sintaxe	<p>Valida a sintaxe da expressão que você criou.</p>
Salvar	<p>Salva a expressão.</p>
Cancelar	<p>Fecha a janela do Expression Builder sem salvar nenhuma alteração.</p>

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Sobre expressões](#) (na página 659)
- [Tipos de dados do Expression Builder](#) (consulte "[Tipos de dados no Expression Builder](#)" na página 662)
- [Operadores do Expression Builder](#) (na página 665)
- [Funções do Expression Builder](#) (na página 670)
- [Exemplos do Expression Builder](#) (na página 719)

## Sobre expressões

Um expressão é uma combinação válida de uma ou mais operações, funções, campos e literais que podem ser avaliados por Oracle CRM On Demand. O tópico fornece informações sobre os seguintes recursos de expressões:

- Comprimento da expressão
- Comprimento literal
- Expressões condicionais
- Expressões de validação
- Usando campos dependentes em expressões

### Comprimento da expressão

No caso do corpo da mensagem de um e-mail configurado pela ação Enviar e-mail em uma regra de workflow, o comprimento máximo suportado de uma expressão é de 2000 caracteres, incluindo espaços. Você pode inserir uma interrupção de linha na mensagem de e-mail, pressionando Enter. Essa interrupção é contada como dois caracteres no corpo do texto.

Nos demais casos em que o Expression Builder é usado, o comprimento máximo suportado é de 1024 caracteres, incluindo espaços.

Verifique também se o número total de caracteres do campo em que você está salvando a expressão não ultrapassa o seu limite. Nos campos de workflow a seguir, três sinais de porcentagem (%%%) são colocados antes e depois de funções e nomes de campo:

- Os campos Assunto e Corpo da mensagem em um e-mail configurado pela ação Enviar e-mail
- Os campos Assunto e Descrição em uma tarefa configurada pela ação Criar tarefa

Os sinais de porcentagem indicam que a função ou o nome do campo será convertido como valor de texto. Cada sinal de porcentagem é contado como um caractere no campo em que a expressão é salva.

Se você digitar o nome do campo ou uma função diretamente no campo, digite três sinais de porcentagem antes e depois. Se você usar o Criador de expressão para incorporar uma função ou nome do campo, esses sinais são adicionados automaticamente.

Por exemplo, se você usar o Expression Builder para inserir o nome do campo após o corpo da mensagem de um e-mail em uma ação de fluxo de trabalho:

[<AccountName>]

O Criador de expressão insere o seguinte (total de 21 caracteres) no corpo da mensagem do e-mail na ação do workflow:

%%[<AccountName>]%%

### Comprimento literal

Quando você passa uma string ou um literal numérico para uma função no Expression Builder, o literal não deve conter mais de 75 caracteres, incluindo espaços. Se um literal excede 75 caracteres, o Expression Builder considera o literal um erro de sintaxe. Quando você passa uma string para uma função referenciando o nome de um campo, o limite de 75 caracteres não se aplica ao comprimento do valor no campo passado para o literal.

Quando você cria uma expressão para definir um valor padrão para um campo, o limite de 75 caracteres se aplica a qualquer string ou literal numérico passado para qualquer função na expressão. Além disso, o número de caracteres no resultado da expressão não deve exceder o número máximo de caracteres permitido no campo.

### Expressões condicionais

Uma expressão condicional é uma expressão que, quando avaliada pelo aplicativo, sempre retorna um valor Booleano como Verdadeiro ou Falso.

**OBSERVAÇÃO:** Sim, Não, S e N não são valores booleanos. Se você especificar Verdadeiro ou Falso como valores de retorno para funções como **Iif** (na página 679), então, Verdadeiro e Falso serão retornados como strings e não como valores Booleanos. O uso incorreto de valores Booleanos em expressões condicionais pode resultar em comportamento inesperado.

Deve ser usada uma expressão condicional em qualquer contexto a seguir:

- Para especificar uma regra de validação de campo
- Para especificar uma condição em uma regra de workflow
- Como primeiro parâmetro de uma função **Iif** (na página 679)

### Expressões de validação

As expressões de validação são usadas para garantir que os dados informados nos campos sejam válidos. Uma expressão de validação deve ser condicional.

Um expressão de validação de um campo é avaliada quando o registro é criado e sempre que o campo é atualizado por um usuário, exceto nas circunstâncias a seguir:

- Um campo é deixado em branco quando o registro é criado. A validação de campo não exige que um valor seja obrigatório.
- Um campo tem um valor inválido preexistente e ele não muda quando é atualizado.

Se a expressão de validação não for avaliada ou se for avaliada como NULO, nenhuma mensagem de erro é gerada. Uma mensagem de erro é gerada apenas quando ocorre falha na expressão de validação (ou seja, a expressão é avaliada como FALSA).

Uma expressão de validação é diferente de outros tipos de expressões em que ela pode iniciar como um operador condicional. Por exemplo, se o Nome da conta for o campo que está sendo validado pela expressão, esta pode iniciar com:

```
= 'Acme Hospital'
```

Esta expressão, embora não formada corretamente, passará por uma verificação de sintaxe, porque o Oracle CRM On Demand insere o nome do campo que está sendo validado antes da expressão, caso ele seja localizado um nome do campo no início da expressão. Também é possível informar a expressão de validação desta forma:

```
[<AccountName>]= 'Acme Hospital'
```

em que [<AccountName>] é o campo que está sendo validado.

Se a expressão necessitar que outros campos sejam avaliados além do que está sendo validado, a prática padrão é comparar primeiro a expressão que está sendo executada com o campo que está sendo validado.

As expressões de validação só são usadas na caixa de texto Validação de campo no gerenciamento de campo avançado do Oracle CRM On Demand.

## Exemplos de expressão de validação

Exemplo 1: um processo de negócios necessita que a data de fechamento de uma oportunidade seja posterior à data de criação da oportunidade.

Para implementar esse processo, crie uma expressão de validação para o campo Data de fechamento (na página de Configuração de campos de oportunidades) desta forma:

```
> [<CreatedDate>]
```

De modo alternativo, você pode usar o exemplo a seguir, mas observe que o campo que está sendo avaliado (Data de fechamento) deve ser o primeiro campo da expressão:

```
[<CloseDate>] > [<CreatedDate>]
```

Para obter informações sobre como criar e editar campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 86).

Exemplo 2: um processo de negócios necessita que a receita de uma oportunidade seja um valor diferente de zero quando a probabilidade da oportunidade for 40% ou maior.

A regra de negócios indica que a dependência está nos dois campos e pode ser reiniciada desta forma:

No caso de uma oportunidade, a receita não pode ser zero quando a probabilidade for maior ou igual a 40. De modo contrário, a probabilidade não pode ser maior ou igual a 40, se a receita for zero.

Uma expressão de validação de um campo é avaliada quando o registro é criado e sempre que o campo é atualizado por um usuário. Como uma atualização no campo Probabilidade ou Receita pode afetar os dois campos, você deve ter regras de validação nesses dois campos para que a regra de negócios seja implementada corretamente. (Para obter informações sobre criação e edição de campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 86).)

As etapas necessárias para a implementação desse exemplo são:

- 1 Configure a regra de validação a seguir para o campo Probabilidade:

```
< 40 OR ([<Probability>]>= 40 AND [<Revenue>]> 0)
```

Observe que o sinal de porcentagem (%) não é usado.

- 2 Adicione uma mensagem de erro de validação como a seguir ao campo Probabilidade:

A receita deve ser maior que 0 quando a probabilidade for maior ou igual a 40%.

- 3 Configure a regra de validação a seguir para o campo Receita:

`(> 0 AND [<Probability>]>= 40) OR [<Probability>]< 40`

- 4 Adicione uma mensagem de erro de validação como a seguir ao campo Receita:

A receita deve ser maior que 0 quando a probabilidade for maior ou igual a 40%.

## Usando campos dependentes em expressões

Um *campo dependente* é um campo conjunto cujos valores dependem de uma chave estrangeira. Um *campo conjunto* é um campo em um tipo de registro que usa uma chave de previsão para mencionar um campo de outro tipo de registro. Um exemplo de um campo dependente é o campo AccountName no tipo de registro Oportunidade. O campo AccountName no tipo de registro Oportunidade é um campo conjunto cujos valores dependem do campo de chave estrangeira AccountId, que referencia o tipo de registro Conta.

Se a expressão precisar determinar o valor de um campo dependente, será recomendável usar a função JoinFieldValue e obter o valor mais recente do campo consultando o campo ID, ou seja, o campo de chave estrangeira. Do contrário, os resultados da expressão podem estar incorretos, e o resultado do valor da expressão pode estar inválido. Para obter mais informações sobre campos conjuntos e a função JoinFieldValue, consulte [JoinFieldValue](#) (na página 682).

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## Tipos de dados no Expression Builder

Este tópico descreve os tipos de dados no Oracle CRM On Demand e como eles são usados no Expression Builder.

### Tipos de dados no Oracle CRM On Demand

A tabela a seguir mostra o tipo de dado retornado quando um campo do Oracle CRM On Demand é usado em uma expressão. Para obter o valor de um campo, use a sintaxe [<FieldName>].

Tipo de campo do Oracle CRM On Demand	Tipo de retorno em expressões
Inteiro	Inteiro
Lista de opções	String
Moeda	Moeda
ID	String
Texto	String
Caixa de seleção	Booleano. Por exemplo, você pode usar [<Active>] diretamente em lugares onde as condições são esperadas. Também é possível usar FieldValue('<Active>') = 'Y'.
Data	Data
Data/hora	Data/hora
Número	Número

**OBSERVAÇÃO:** se o administrador da empresa tiver renomeado campos, a lista Campos do *tipo de registro* mostrará os novos nomes, mas a sintaxe da expressão mostrará os nomes originais. Para campos personalizados, os nomes da Etiqueta de integração que os administradores da empresa podem alterar são usados na sintaxe da expressão. A sintaxe é a seguinte:

[<CustomTag\_ITAG>] e FieldValue('<CustomTag\_ITAG>')

## Aritmética do tipo de dados

Quando uma instrução se referir a mais de um valor de campo e os campos tiverem tipos de dados diferentes, a ordem dos tipos de dados poderão afetar o cálculo. Quando um operador (que não seja o operador expoente) for aplicado a dois operandos de dois tipos de dados diferentes, o operando do lado direito do operador será convertido no tipo de dados do operando no lado esquerdo antes que a operação seja avaliada. Por exemplo, se CloseDate for 02/09/2007, a expressão a seguir:

```
PRE('<CloseDate>') + 30
```

será avaliada para 02/09/200730. Portanto, a seguinte condição:

```
[<CloseDate>] > PRE('<CloseDate>') + 30
```

será sintaticamente válida, mas seu significado será inválido. A condição será gravada corretamente como se segue:

```
[<CloseDate>] - 30 > PRE('<CloseDate>').
```

**OBSERVAÇÃO:** quando o operador expoente for usado, o operando do lado direito do operador não será convertido no tipo de dados do operando do lado esquerdo.

As tabelas a seguir mostram os possíveis resultados das várias operações aritméticas, usando os valores de exemplo.

Campo	Tipo de dados	Valor de exemplo
Quantidade	Inteiro	5
Preço do item	Moeda	2,25

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
[<Preço do item>] + [<Quantidade>]	7,25	Moeda
[<Quantidade>] + [<Preço do item>]	7	Inteiro
[<Preço do item>] - [<Quantidade>]	(2,75) <b>OBSERVAÇÃO:</b> para campos de moeda, os parênteses indicam que o valor é negativo.	Moeda
[<Quantidade>] - [<Preço do item>]	3	Inteiro
[<Preço do item>] * [<Quantidade>]	11,25	Moeda
[<Quantidade>] * [<Preço do item>]	10	Inteiro
[<Preço do item>] / [<Quantidade>]	0,45	Moeda
[<Quantidade>] / [<Preço do item>]	2,50	Moeda

Quando o operador expoente for usado, o operando do lado direito do operador não será convertido no tipo de dados do operando do lado esquerdo.

Neste exemplo (onde Quantidade é um campo de inteiro, valor 5, e Preço do item é um campo de moeda, valor 2,25), se o operando do lado direito do operador fosse convertido no tipo de dados do operando do lado esquerdo, o valor esperado de Quantidade ^ Preço do item seria 25 e o tipo de dados esperado seria inteiro. No entanto, os resultados são mostrados na tabela a seguir.



Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
[<Preço do item>] ^ [<Quantidade>]	57,67	Moeda
[<Quantidade>] ^ [<Preço do item>]	37,38	Moeda

O operador de negação (sinal de menos [-]) também conta com suporte no Expression Builder. Por exemplo:

Cálculo	Resultado	
	Valor	Tipo de dados
-1 * [<ItemPrice>]	(2,25)	Moeda

Se você converter um número em uma string, o cálculo não funcionará corretamente. Por exemplo:

Cálculo	Resultado		Descrição
	Valor	Tipo de dados	
1234 + abcd	1234	Número	A string "abcd" será avaliada para o número 0 e então adicionada a 1234.
abcd + 1234	abcd1234	String	O número 1234 será avaliado para a string "1234" e anexado à string "abcd".

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## Operadores do Expression Builder

Este tópico descreve os operadores que você pode usar no Expression Builder e a ordem em que eles são avaliados.

## Operadores aritméticos

A tabela a seguir descreve a finalidade de cada operador aritmético e fornece um exemplo de como ele é usado.

Operador	Finalidade	Exemplo
+	Adicionar	[<Número do registro>] + 1
-	Subtrair	[<Número do registro>] - 1
-	Negar	[<Receita>] < -100
*	Multiplicar	[<Subtotal>] * 0,0625
/	Dividir	[<Total de itens>] / [<Total de ordens>]
^	Expoente	[<Altura da grade>] ^ 2

## Operadores lógicos

A tabela da verdade a seguir mostra os possíveis resultados dos operadores lógicos no Expression Builder.

Operador lógico	Primeiro operando	Segundo operando	Resultado
NOT	TRUE		FALSE
	FALSE		TRUE
	NULL		NULL
AND	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	FALSE
	FALSE	TRUE	FALSE
	TRUE	NULL	NULL
	FALSE	NULL	FALSE
	NULL	TRUE	NULL
	NULL	FALSE	FALSE
	NULL	NULL	NULL

Operador lógico	Primeiro operando	Segundo operando	Resultado
OR	TRUE	TRUE	TRUE
	FALSE	FALSE	FALSE
	TRUE	FALSE	TRUE
	FALSE	TRUE	TRUE
	TRUE	NULL	TRUE
	FALSE	NULL	NULL
	NULL	TRUE	TRUE
	NULL	FALSE	NULL
	NULL	NULL	NULL

## Operadores de comparação

A tabela a seguir descreve a finalidade de cada operador de comparação e fornece um exemplo de como ele é usado.

Operador	Finalidade	Exemplo
=	Testa se o primeiro operando é igual ao segundo operando.	[<Sobrenome>] = "Smith"
< >	Testa se o primeiro operando não é igual ao segundo operando.	[<Função>] <> "Usuário final"
>	Testa se o primeiro operando é maior que o segundo operando.	[<Receita>] > 5000
<	Testa se o primeiro operando é menor que o segundo operando.	[<Probabilidade>] < .7
> =	Testa se o primeiro operando é maior que ou igual ao segundo operando.	[<Receita>] >= 5000
< =	Testa se o primeiro operando é menor que ou igual ao segundo	[<Probabilidade>] <= .7

Operador	Finalidade	Exemplo
	operando.	
LIKE	Testa se o valor do primeiro operando corresponde à string especificada.	[<Sobrenome>] LIKE "Smith"  <b>DICA:</b> você pode usar os caracteres especiais de correspondência padrão asterisco (*) e ponto de interrogação (?) com o operador LIKE.
NOT LIKE	Testa se o valor do primeiro operando não corresponde à string especificada.	[<Sobrenome>] NOT LIKE "Smith"  ou  NOT ([<Sobrenome>] LIKE "Smith")  <b>OBSERVAÇÃO:</b> os parênteses são obrigatórios no segundo exemplo.  <b>DICA:</b> você pode usar os caracteres especiais de correspondência padrão asterisco (*) e ponto de interrogação (?) com o operador NOT LIKE.
IS NULL	Testa se o operando é nulo.	[<Sobrenome>] IS NULL
IS NOT NULL	Testa se o operando não é nulo.	[<Sobrenome>] IS NOT NULL

## Caracteres especiais de correspondência padrão

A tabela a seguir descreve os caracteres especiais de correspondência padrão. Esses caracteres especiais podem ser usados com os operadores de comparação LIKE e NOT LIKE.

Caractere	Finalidade	Exemplo
*	Zero ou mais caracteres	[<Sobrenome>] LIKE "Sm*" retorna todos os registros onde o valor [<Sobrenome>] inicia com os caracteres <i>Sm</i> , como em <i>Smith</i> , <i>Smythe</i> , <i>Smart</i> e assim por diante.  [<Sobrenome>] LIKE "*om*" retorna todos os registros onde o campo [<Sobrenome>] contém os caracteres <i>om</i> , como em <i>Thomas</i> , <i>Thompson</i> , <i>Tomlin</i> e assim por diante.

?	Um caractere	<p>[&lt;Nome&gt;] NOT LIKE "Da?" retorna todos os registros onde o valor [&lt;Nome&gt;] tem três caracteres e não se inicia com as letras <i>Da</i>. Os registros com <i>Ted</i>, <i>Tom</i> e <i>Sam</i> são retornados, mas <i>Dax</i> e <i>Dan</i> não são.</p> <p>NOT ([&lt;Nome&gt;] LIKE "?o?") retorna todos os registros onde o valor [&lt;Nome&gt;] tem três caracteres e não tem no meio o caractere <i>o</i>. Os registros com <i>Ted</i> e <i>Sam</i> são retornados, mas <i>Tom</i> e <i>Bob</i> não são.</p>
---	--------------	--

## Operador de concatenação

O operador + (mais) é usado em e-mails para concatenar texto e valores de campo.

## Precedência de operadores

A precedência é a ordem na qual o Oracle CRM On Demand avalia os vários operadores em uma única expressão. Aplicam-se as regras a seguir:

- Os operadores com precedência mais alta são avaliados antes dos operadores com precedência mais baixa.
- Os operadores com precedência igual são avaliados da esquerda para a direita.
- Os números de nível mais baixo indicam precedência mais alta.
- O uso de parênteses afeta a ordem de precedência em uma expressão. A expressão entre parênteses é avaliada antes da expressão fora dos parênteses.

Os níveis de precedência são listados na tabela a seguir.

Nível	Operador
1	( )
2	- (negação)
3	^ (exponenciação)
4	* (multiplicação), / (divisão)
5	+ (adição), - (subtração), operador lógico NOT
6	operador lógico AND
7	operador lógico OR
8	operadores de comparação =, <>, >, <, >=, <=

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## Funções do Expression Builder

A tabela a seguir lista as funções que você pode usar no Expression Builder. Clique no nome de uma função para ver mais informações sobre ela.

Funções booleanas	Funções de data e hora	Funções de string	Funções de usuário	Funções de dados	Funções matemáticas
<a href="#">IfNull</a> (na página 678)	<a href="#">Duration</a> (na página 672)	<a href="#">FieldValue</a> (na página 675)	<a href="#">Locale</a> (na página 700)	<a href="#">ExcludeChannel</a> (na página 673)	<a href="#">LN</a> (na página 699)
<a href="#">IIf</a> (na página 679)	<a href="#">JulianDay</a> (na página 693)	<a href="#">FindNoneOf</a> (na página 675)	<a href="#">LocaleListSeparator</a> (na página 701)	<a href="#">GetGroupId</a> (na página 677)	
	<a href="#">JulianMonth</a> (na página 694)	<a href="#">FindOneOf</a> (na página 676)	<a href="#">OrganizationName</a> (na página 705)	<a href="#">GetParentId</a> (na página 678)	
	<a href="#">JulianQtr</a> (na página 695)	<a href="#">InStr</a> (na página 680)	<a href="#">UserValue</a> (na página 714)	<a href="#">JoinFieldValue</a> (na página 682)	
	<a href="#">JulianWeek</a> (na página 696)	<a href="#">Left</a> (na página 697)		<a href="#">LookupName</a> (na página 701)	
	<a href="#">JulianYear</a> (na página 697)	<a href="#">Len</a> (na página 698)		<a href="#">LookupValue</a> (na página 702)	
	<a href="#">Timestamp</a> (na página 710)	<a href="#">Mid</a> (na página 703)		<a href="#">PRE</a> (na página 705)	
	<a href="#">Today</a> (na página 713)	<a href="#">Right</a> (na página 707)		<a href="#">RowIdToRowNum</a> (na página 708)	
	<a href="#">UtcConvert</a> (na página 718)	<a href="#">ToChar</a> (na página 710)		<a href="#">RowNum</a> (na página 709)	

Observe as informações a seguir relacionadas a outras funções:

- Algumas das funções listadas na lista suspensa no campo Funções do Criador de expressão são apenas para uso interno. Não use as funções a seguir em suas expressões:
  - `GetParentId`
  - `IsManagerPosition`
  - `Lookup`
  - `LookupMessage`
  - `LOVLanguage`
  - `PositionId`
  - `PositionName`
- É recomendável usar a função [UserValue](#) (na página 714) em vez das funções listadas na tabela a seguir. Essas funções se tornarão obsoletas.

Função	Alternativa recomendável
Alias	<code>UserValue('&lt;Alias&gt;')</code>
Moeda	<code>UserValue('&lt;CurrencyCode&gt;')</code>
DivisionName	<code>UserValue('&lt;Division&gt;')</code>
FirstName	<code>UserValue('&lt;FirstName&gt;')</code>
JobTitle	<code>UserValue('&lt;JobTitle&gt;')</code>
Language	<code>UserValue('&lt;LanguageCode&gt;')</code>
LanguageName	<code>UserValue('&lt;Language&gt;')</code>
LastName	<code>UserValue('&lt;LastName&gt;')</code>
LocalCurrency	<code>UserValue('&lt;CurrencyCode&gt;')</code>
LocaleName	<code>UserValue('&lt;Locale&gt;')</code>
LoginId	<code>UserValue('&lt;UserId&gt;')</code>
LoginName	<code>UserValue('&lt;UserSignInId&gt;')</code>

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Usando o Expression Builder](#) (na página 656)

## Duration

A função Duration no Expression Builder retorna um número que indica um período em dias ou frações de dias, como indicado pelo argumento de período.

## Sintaxe

Duration(period)

## Tipo de resultado

Número

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
Período	<p>A literal de uma string no formato a seguir <i>PnYnMnDTnHnM</i>:</p> <p>em que:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>■ P é o indicador de período</li> <li>■ <i>nY</i> especifica o número de anos entre 0 e 5</li> <li>■ <i>nM</i> especifica o número de meses entre 0 e 12</li> <li>■ <i>nD</i> especifica o número de dias entre 0 e 200</li> <li>■ T separa as especificações de data e hora</li> <li>■ <i>nH</i> especifica o número de horas entre 0 e 200</li> <li>■ <i>nM</i> especifica o número de minutos entre 0 e 59</li> </ul>

Observe os pontos a seguir:

- Não use um sinal de mais (+) para valores positivos.
- Você pode especificar uma duração negativa como -Duration(Period).
- Não é suportado especificar segundos.
- A duração máxima suportada é 'P5Y12M200DT200H59M' (ou seja, 5 anos, 12 meses, 200 dias, 200 horas e 59 minutos).
- Se o número de anos, meses, dias, horas ou minutos for zero, é possível omitir o número e seu designador correspondente.
- Se o número de anos, meses ou dias for zero e o componente de data/hora for um valor diferente de zero, pelo menos um componente de ano, mês ou dia (um número e seu designador) deve estar presente.



- Se nenhum componente de data/hora estiver presente no período, o designador T não deve ser incluído no período.
- O designador P sempre deve estar presente no período.

## Exemplos

Seguem exemplos válidos da função Duration:

```
Duration('P0Y1M1DT2H5M')
```

```
Duration('P0Y0DT1H')
```

```
Duration('P1D')
```

```
Duration('P0Y0M0DT0H0M')
```

```
Duration('P0DT1M')
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## ExcludeChannel

A função ExcludeChannel no Expression Builder retornará FALSE se o nome do canal especificado for o canal de onde vem a solicitação.

## Sintaxe

```
ExcludeChannel(channel name)
```

## Tipo de resultado

Booleano

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
nome do canal	O nome do canal a ser excluído.

A tabela a seguir descreve as strings válidas para uso no argumento de nome do canal.

String de nome do canal	Descrição
Importar	Esta string de canal exclui atualizações realizadas por meio da funcionalidade de importação e do Oracle Data Loader On Demand.
On-line	Esta string de canal exclui atualizações realizadas por interações do usuário em janelas do navegador.
Atualização em massa	Esta string de canal exclui atualizações realizadas por meio da opção Atualização em massa nas páginas listadas.
Mescla de registros	Esta string de canal exclui atualizações realizadas por mesclas de registros.
Off-line	Esta string de canal exclui atualizações do Oracle Offline On Demand.
Serviços Web	Esta string de canal exclui atualizações dos serviços Web.
Escritório	Esta string de canal exclui atualizações do Oracle CRM On Demand Integration for Office.
OEI	Esta string de canal exclui atualizações do Oracle Outlook Email Integration On Demand e do Oracle Notes Email Integration On Demand.

### Exemplos

O exemplo a seguir impede que um processo seja acionado por uma solicitação de serviço Web:

```
ExcludeChannel("web services")
```

O exemplo a seguir impede que um processo seja acionado por uma operação de importação ou pelo Oracle Data Loader On Demand:

```
ExcludeChannel("Import")
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## FieldValue

A função FieldValue no Expression Builder retorna o valor de um campo como uma string.

### Sintaxe

FieldValue('<field\_name>')

### Tipo de resultado

String

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
field_name	O nome XML válido ou a etiqueta de integração personalizada correspondente ao campo escolhido.

### Exemplos

O exemplo a seguir:

```
FieldValue('<CreateDate>')
```

retorna o valor do campo Data de criação como uma string.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## FindNoneOf

A função FindNoneOf no Expression Builder retorna a posição da primeira instância no primeiro argumento (string1) que não corresponde a nenhum caractere do segundo argumento (string2).

### Sintaxe

FindNoneOf(string1, string2)

## Tipo de resultado

Inteiro

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string1	Uma string, um campo de texto ou uma expressão de string a ser pesquisada.
string2	Uma string, um campo de texto ou uma expressão de string a ser correspondida.

## Exemplos

O exemplo a seguir retorna o valor 4:

```
FindNoneOf ("abcdef", "abc")
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## FindOneOf

A função FindOneOf no Expression Builder retorna a posição da primeira instância no primeiro argumento (string1) de um caractere no segundo argumento (string2).

## Sintaxe

```
FindOneOf(string1, string2)
```

## Tipo de resultado

Inteiro

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string1	Uma string, um campo de texto ou uma expressão de string a ser pesquisada.
string2	Uma string, um campo de texto ou uma expressão de string a ser correspondida.

## Exemplos

O exemplo a seguir retorna o valor 3:

```
Findoneof ("abcdef", "xyzc")
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## GetGroupId

A função GetGroupId no Expression Builder retorna o grupo de compartilhamento de calendário do Oracle CRM On Demand.

## Sintaxe

GetGroupId()

## Tipo de resultado

String

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## GetParentId

A função GetParentId no Expression Builder retorna o ID da linha de um registro pai.

### Sintaxe

GetParentId()

### Tipo de resultado

String

### Exemplo

Se um contato estiver associado a uma conta com o ID da linha 12-1A876B, a função GetParentId retornará o seguinte valor:

12-1A876B

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## IfNull

A função IfNull no Expression Builder retorna o valor do primeiro argumento que é passado para a função. Se o primeiro argumento retornar NULL, será retornado o valor do segundo argumento.

### Sintaxe

IfNull(expr1, expr2)

### Tipo de resultado

O tipo de resultado da função IfNull é o tipo do seu primeiro argumento, mesmo que o primeiro argumento seja NULL. O segundo argumento será convertido no tipo do primeiro argumento antes que seu valor seja retornado.

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
expr1	Um nome de campo ou expressão.
expr2	O nome do campo ou expressão que é retornado se expr1 for NULL.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## IIf

A função IIf no Expression Builder retorna um dos dois parâmetros com base na avaliação de uma expressão condicional. IIf é uma abreviação de Immediate If.

### Sintaxe

IIf(expr, result\_if\_true, result\_if\_false)

### Sintaxe alternativa

IIf(expr, expr\_if\_true, expr\_if\_false)

### Sintaxe mista

IIf(expr, result\_if\_true, expr\_if\_false)

IIf(expr, expr\_if\_true, result\_if\_false)

### Tipo de resultado

O tipo de resultado da função IIf() é sempre o tipo do seu primeiro argumento. Se a expressão for avaliada como FALSE, o segundo argumento será convertido no tipo do primeiro argumento antes que seu valor seja retornado.

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
expr	A expressão condicional que deverá ser avaliada.
result_if_true	O valor retornado se a expressão condicional for avaliada como true.
result_if_false	O valor retornado se a expressão condicional for avaliada como false.
expr_if_true	Uma expressão a ser avaliada se a expressão condicional for avaliada como true.
expr_if_false	Uma expressão a ser avaliada se a expressão condicional for avaliada como false.

## Exemplos

Veja a seguir um exemplo de sintaxe mista na função IIf:

Um processo de negócios requer que o campo Região em uma página de detalhes da conta seja atualizado quando o campo Estado de cobrança for alterado como se segue:

Se o campo Estado de cobrança for alterado para OK ou TX, o campo Região será atualizado para Central. Se o campo Estado de cobrança for alterado para CA, o campo Região será atualizado para Oeste. Para todos os outros estados, o campo Região será atualizado para Leste.

```
IIf(<[PrimaryBillToState]='OK' OR <[PrimaryBillToState]='TX', 'Central',  
IIf(<[PrimaryBillToState]='CA', 'Oeste', 'Leste'))
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## InStr

A função InStr no Expression Builder retorna a posição da primeira ocorrência de uma string dentro de outra.

## Sintaxe

Instr(string1, string2, início, fim)



## Tipo de resultado

Inteiro

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string1	Especifica a string que será pesquisada. O valor pode ser uma string literal, ou um nome de campo, ou uma expressão que retorne uma string.
string2	Especifica a string que será pesquisada. O valor pode ser uma string literal, ou um nome de campo, ou uma expressão que retorne uma string.  <b>OBSERVAÇÃO:</b> a pesquisa de uma string diferencia maiúsculas de minúsculas.
início	(Opcional) Um inteiro que especifica o ponto inicial na string1.
fim	(Opcional) Um inteiro que especifica o ponto final na string1.

## Exemplos

O exemplo a seguir retorna o valor 9:

```
InStr('john.doe@company.com', '@')
```

O exemplo a seguir mostra como a função InStr pode ser usada em uma condição da regra de fluxo de trabalho. Na condição da regra de fluxo de trabalho, a função InStr é usada para determinar se uma string especificada é exibida em um campo do registro. Se a string for encontrada no campo, as ações especificadas na regra de fluxo de trabalho serão executadas. Neste exemplo, a função InStr determina se o campo Assunto de um registro contém a palavra *REVIEW*. A ação na regra de fluxo de trabalho só será executada se o campo Assunto contiver a palavra *REVIEW* em letras maiúsculas.

```
InStr([<Subject>], 'REVIEW') > 0
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "Usando o Expression Builder" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "Funções do Expression Builder" na página 670)

## JoinFieldValue

Um tipo de registro pode ser mencionado por outro tipo de registro em uma chave de previsão. Um *campo conjunto* é um campo em um tipo de registro que usa uma chave de previsão para mencionar um campo de outro tipo de registro. Por exemplo, na maioria dos tipos de registro, o campo OwnerId é uma chave de previsão que menciona o tipo de registro do Usuário. O campo Proprietário de muitos registros é um campo conjunto que usa a chave de previsão OwnerId para mencionar o campo Apelido no tipo de registro do Usuário.

A função JoinFieldValue do Expression Builder retorna o valor de um campo conjunto quando o tipo de registro mencionado e os campos da chave de previsão relacionados são especificados na função. A função JoinFieldValue também pode recuperar outros campos no tipo de registro mencionado, que não estão diretamente unidos ao objeto de referência, que permite pesquisar campos pelos tipos de registro dos tipos de registros relacionados.

## Sintaxe

JoinFieldValue (ref\_record\_type, foreign\_key, field\_name)

## Tipo de resultado

String.

Se ocorrer um erro ou o valor do campo solicitado estiver vazio, é retornada uma string com comprimento zero.

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
ref_record_type	<p>O nome independente de idioma do tipo de registro mencionado. (Um <i>nome independente de idioma</i> é um nome que não muda quando o idioma do usuário é alterado.)</p> <p>O argumento deve ser delimitado por identificadores de string de campo. Por exemplo:</p> <p>'&lt;Account&gt;'</p> <p>Para obter uma lista de nomes de tipo de registro independente de idioma, consulte a tabela da seção Tipos de Registro.</p>
foreign_key	<p>Uma literal ou expressão que retorna um ID da linha válido no tipo de registro mencionado (especificado no argumento ref_record_type). Se o ID da linha for inválido, a função retorna uma string com comprimento zero. As referências de campo direto devem ser</p>

Argumento	Descrição
	delimitadas por identificadores de campo. Por exemplo: [<AccountId>]
field_name	O nome independente de idioma de um campo no tipo de registro mencionado (especificado pelo argumento ref_record_type). Se não existir o campo no tipo de registro mencionado, é retornado um erro. O nome do campo deve ser delimitado por identificadores da string de campo. Por exemplo:  '<Type>'

## Exemplos

Exemplo 1: um processo de negócios necessita que uma regra de workflow pesquise o nome do novo proprietário quando o proprietário de um registro é alterado. Quando o proprietário de um registro é alterado, apenas o campo da chave de previsão OwnerId do registro é atualizado. Como resultado, a condição a seguir em uma regra de workflow não pesquisa o novo proprietário do registro:

```
PRE('<Owner>') <> [<Owner>]
```

Em vez disso, você pode usar a condição a seguir no workflow para pesquisar o novo proprietário do registro:

```
PRE('<Owner>') <> JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<Alias>')
```

Exemplo 2: para obter o endereço de e-mail do proprietário anterior de um registro, use a expressão a seguir:

```
JoinFieldValue('<User>', PRE('<OwnerId>'), '<EmailAddr>')
```

Exemplo 3: para obter o endereço de e-mail do atual proprietário de um registro, use a expressão a seguir:

```
JoinFieldValue('<User>', [<OwnerId>], '<EmailAddr>')
```

Exemplo 4: um processo de negócios necessita que um e-mail de solicitação de serviço seja enviado a um contato. Antes que o e-mail seja enviado, a regra de workflow verifica se o contato está de acordo com os e-mails recebidos. A regra de workflow (com base no tipo de registro da solicitação de serviço) tem a seguinte condição:

```
JoinFieldValue('<Contact>', [<ContactId>], '<NeverEmail>') <> 'Y'
```

Exemplo 5: para obter o território da conta principal para uma solicitação de serviço, use a seguinte expressão:

```
JoinFieldValue('<Territory>', JoinFieldValue('<Account>', [<AccountId>], '<TerritoryId>'), '<TerritoryName>')
```

## Tipos de registro

Na tabela a seguir, a coluna Tipo de registro mencionado exibe os nomes independente do idioma dos tipos de registro mencionados que você pode pesquisar usando a função JoinFieldValue. A coluna Chave externa mostra as chaves externas que você pode usar para pesquisar o tipo de registro mencionado. A coluna Tipo de

registro mostra os que você usa para configurar as regras de workflow onde as telas estrangeiras são expostas.

Tipo de registro	Chave externa	Tipo de registro mencionado
Conta	ParentAccountId	Conta
Conta	BookId	Livro
Conta	SourceCampaignId	Campanha
Conta	PrimaryContactId	Contato
Conta	CustomObject1Id	CustomObject1
Conta	CustomObject2Id	CustomObject2
Conta	CustomObject3Id	CustomObject3
Conta	TerritoryId	Território
Conta	OwnerId	Usuário
Concorrente da conta	CompetitorId	Conta
Concorrente da conta	PrimaryContactId	Contato
Contato da conta	AccountId	Conta
Contato da conta	ContactId	Contato
Função do contato da conta	ContactId	Contato
Observação sobre a conta	AccountId	Conta
Conta - Equipe	AccountId	Conta
Conta - Equipe	UserId	Usuário
Credencial	BookId	Livro
Atividade	AccountId	Conta
Atividade	BookId	Livro
Atividade	CampaignId	Campanha
Atividade	PrimaryContactId	Contato
Atividade	CustomObject1Id	CustomObject1
Atividade	CustomObject2Id	CustomObject2
Atividade	CustomObject3Id	CustomObject3
Atividade	DealerId	Concessionária
Atividade	FundRequestId	FundRequest

Tipo de registro	Chave externa	Tipo de registro mencionado
Atividade	LeadId	Lead
Atividade	MedEdEventId	MedEdEvent
Atividade	OpportunityId	Oportunidade
Atividade	PortfolioId	Carteira
Atividade	ServiceRequestId	ServiceRequest
Atividade	DelegatedById	Usuário
Atividade	OwnerId	Usuário
Aplicativo	BookId	Livro
Avaliação	ContactId	Contato
Avaliação	LeadId	Lead
Avaliação	OpportunityId	Oportunidade
Avaliação	ServiceRequestId	ServiceRequest
Ativo	ManufacturerId	Conta
Ativo	AccountId	Conta
Ativo	CustomerContactId	Contato
Ativo	ProductId	Produto
Marcas de negócios automotivos	AccountId	Conta
Horário de venda automático	AccountId	Conta
Horas de serviço automáticas	ProductId	Produto
Plano de negócios	BookId	Livro
Chamada - Detalhes do produto	ProductId	Produto
Amostra de chamada entregue	OwnerId	Usuário
Campanha	BookId	Livro
Campanha	CampaignId	Campanha
Campanha	CustomObject1Id	CustomObject1
Campanha	CustomObject2Id	CustomObject2

Tipo de registro	Chave externa	Tipo de registro mencionado
Campanha	CustomObject3Id	CustomObject3
Campanha	OwnerId	Usuário
Destinatários das campanhas	ContactId	Contato
Destinatários das campanhas	CampaignContactId	Contato
Destinatários das campanhas	CampaignId	Campanha
Certificação	BookId	Livro
Contato	AccountId	Conta
Contato	BookId	Livro
Contato	SourceCampaignId	Campanha
Contato	ManagerId	Contato
Contato	ContactId	Contato
Contato	CustomObject1Id	CustomObject1
Contato	CustomObject2Id	CustomObject2
Contato	CustomObject3Id	CustomObject3
Contato	TerritoryId	Território
Contato	OwnerId	Usuário
Observação do contato	ContactId	Contato
Equipe do contato	ContactId	Contato
Equipe do contato	UserId	Usuário
Curso	BookId	Livro
Objeto personalizado 01	AccountId	Conta
Objeto personalizado 01	ActivityId	Atividade
Objeto personalizado 01	BookId	Livro
Objeto personalizado 01	CampaignId	Campanha
Objeto personalizado 01	ContactId	Contato
Objeto de personalização 01	ParentId	CustomObject1
Objeto personalizado 01	CustomObject2Id	CustomObject2

Tipo de registro	Chave externa	Tipo de registro mencionado
Objeto de personalização 01	CustomObject3Id	CustomObject3
Objeto personalizado 01	DealerId	Concessionária
Objeto personalizado 01	FundId	Fundo
Objeto de personalização 01	HouseholdId	Família
Objeto personalizado 01	LeadId	Lead
Objeto personalizado 01	MedEdEventId	MedEdEvent
Objeto personalizado 01	OpportunityId	Oportunidade
Objeto personalizado 01	PortfolioId	Carteira
Objeto personalizado 01	ProductId	Produto
Objeto personalizado 01	ServiceRequestId	ServiceRequest
Objeto personalizado 01	SolutionId	Solução
Objeto personalizado 01	OwnerId	Usuário
Objeto personalizado 01	VehicleId	Veículo
Objeto personalizado 02	AccountId	Conta
Objeto personalizado 02	ActivityId	Atividade
Objeto personalizado 02	BookId	Livro
Objeto personalizado 02	CampaignId	Campanha
Objeto personalizado 02	ContactId	Contato
Objeto personalizado 02	CustomObject1Id	CustomObject1
Objeto personalizado 02	ParentId	CustomObject2
Objeto personalizado 02	CustomObject3Id	CustomObject3
Objeto personalizado 02	DealerId	Concessionária
Objeto personalizado 02	FundId	Fundo
Objeto personalizado 02	HouseholdId	Família
Objeto personalizado 02	LeadId	Lead
Objeto personalizado 02	MedEdEventId	MedEdEvent
Objeto de personalização 02	OpportunityId	Oportunidade
Objeto personalizado 02	PortfolioId	Carteira

Tipo de registro	Chave externa	Tipo de registro mencionado
Objeto personalizado 02	ProductId	Produto
Objeto personalizado 02	ServiceRequestId	ServiceRequest
Objeto de personalização 02	SolutionId	Solução
Objeto personalizado 02	OwnerId	Usuário
Objeto de personalização 02	VehicleId	Veículo
Objeto personalizado 03	AccountId	Conta
Objeto personalizado 03	ActivityId	Atividade
Objeto personalizado 03	BookId	Livro
Objeto personalizado 03	CampaignId	Campanha
Objeto personalizado 03	ContactId	Contato
Objeto personalizado 03	CustomObject1Id	CustomObject1
Objeto personalizado 03	CustomObject2Id	CustomObject2
Objeto personalizado 03	ParentId	CustomObject3
Objeto de personalização 03	DealerId	Concessionária
Objeto personalizado 03	FundId	Fundo
Objeto personalizado 03	HouseholdId	Família
Objeto personalizado 03	LeadId	Lead
Objeto de personalização 03	MedEdEventId	MedEvent
Objeto personalizado 03	OpportunityId	Oportunidade
Objeto personalizado 03	PortfolioId	Carteira
Objeto personalizado 03	ProductId	Produto
Objeto personalizado 03	ServiceRequestId	ServiceRequest
Objeto personalizado 03	SolutionId	Solução
Objeto personalizado 03	OwnerId	Usuário
Objeto de personalização 03	VehicleId	Veículo
Objetos personalizados 04-40	BookId	Livro
Registro de negócio	BookId	Livro
Concessionária	BookId	Livro



Tipo de registro	Chave externa	Tipo de registro mencionado
Concessionária	CustomObject1Id	CustomObject1
Concessionária	CustomObject2Id	CustomObject2
Concessionária	CustomObject3Id	CustomObject3
Concessionária	ParentDealerId	Concessionária
Concessionária	PrimaryTerritoryId	Território
Concessionária	OwnerId	Usuário
Território da concessionária	ChannelPartnerId	Concessionária
Exame	BookId	Livro
Conta financeira	BookId	Livro
Plano financeiro	BookId	Livro
Fundo	BookId	Livro
Fundo	CustomObject1Id	CustomObject1
Fundo	CustomObject2Id	CustomObject2
Fundo	CustomObject3Id	CustomObject3
Fundo	FundId	Fundo
Fundo	PrimaryOwnerId	Usuário
Participante do fundo	FundId2	Fundo
Solicitação de fundos	CampaignId	Campanha
Solicitação de fundos	PrimaryContactId	Contato
Solicitação de fundos	FundId	Fundo
Solicitação de fundos	OwnedByEmployeeId	FundRequest
Solicitação de fundos	FundOwnerId	Usuário
Solicitação de fundos	OwnerId	Usuário
Família	AccountID	Conta
Família	BookId	Livro
Família	PrimaryContactId	Contato
Família	CustomObject1Id	CustomObject1
Família	CustomObject2Id	CustomObject2

Tipo de registro	Chave externa	Tipo de registro mencionado
Família	CustomObject3Id	CustomObject3
Família	OwnerGroupId	Família
Contato da família	CampaignId	Campanha
Lead	AccountId	Conta
Lead	BookId	Livro
Lead	CampaignId	Campanha
Lead	ContactId	Contato
Lead	CustomObject1Id	CustomObject1
Lead	CustomObject2Id	CustomObject2
Lead	CustomObject3Id	CustomObject3
Lead	OpportunityId	Oportunidade
Lead	OwnerId	Usuário
Lead	SalesRepId	Usuário
Lead	ReferredById	Usuário
Solicitações MDF	BookId	Livro
Formação médica - Evento	BookId	Livro
Formação médica - Evento	ProductId	Produto
Formação médica - Evento	OwnerId	Usuário
Objetivo	BookId	Livro
Oportunidade	AccountId	Conta
Oportunidade	BookId	Livro
Oportunidade	SourceCampaignId	Campanha
Oportunidade	KeyContactId	Contato
Oportunidade	ConatactId	Contato
Oportunidade	CustomObject1Id	CustomObject1
Oportunidade	CustomObject2Id	CustomObject2
Oportunidade	CustomObject3Id	CustomObject3
Oportunidade	DealerId	Concessionária

Tipo de registro	Chave externa	Tipo de registro mencionado
Oportunidade	TerritoryId	Território
Oportunidade	OwnerId	Usuário
Concorrente da oportunidade	PrimaryContactId	Contato
Concorrente da oportunidade	CompetitorId	Oportunidade
Função de contato oportunidade	ContactId	Contato
Função de contato oportunidade	OpportunityId	Oportunidade
Observação da oportunidade	OptyId	OpportunityId
Parceiro da oportunidade	PrimaryContactId	Contato
Parceiro da oportunidade	PartnerId	Oportunidade
Parceiro da oportunidade	OwnerId	Usuário
Equipe da oportunidade	OptyId	Oportunidade
Equipe da oportunidade	UserId	Usuário
Parceiro	ParentAccountId	Conta
Parceiro	BookId	Livro
Parceiro	SourceCampaignId	Campanha
Parceiro	TerritoryId	Território
Parceiro	ChannelAccountManagerId	Usuário
Parceiro	OwnerId	Usuário
Programa de parceria	BookId	Livro
Apólice	BookId	Livro
Carteira	AccountId	Conta
Carteira	InstitutionId	Conta
Carteira	BookId	Livro
Carteira	PrimaryContactId	Contato
Carteira	CustomObject1Id	CustomObject1
Carteira	CustomObject2Id	CustomObject2

Tipo de registro	Chave externa	Tipo de registro mencionado
Carteira	CustomObject3Id	CustomObject3
Carteira	OwnerGroupId	Carteira
Carteira	ParentPortfolioAccountId	Carteira
Carteira	ParentProductId	Produto
Carteira	ProductId	Produto
Carteira	OwnerId	Usuário
Proprietário da carteira	ContactId	Contato
Proprietário da carteira	PortfolioId	Carteira
Produto	ParentProductId	Produto
Receita	OpportunityAccountId	Conta
Receita	AssetId	Ativo
Receita	ContactId	Contato
Receita	OpportunityId	Oportunidade
Receita	ProductId	Produto
Receita	OwnerId	Usuário
Lote de amostra	BookId	Livro
Amostra de transação	BookId	Livro
Solicitação de serviço	AccountId	Conta
Solicitação de serviço	AssetId	Ativo
Solicitação de serviço	BookId	Livro
Solicitação de serviço	ContactId	Contato
Solicitação de serviço	CustomObject1Id	CustomObject1
Solicitação de serviço	CustomObject2Id	CustomObject2
Solicitação de serviço	CustomObject3Id	CustomObject3
Solicitação de serviço	DealerId	Concessionária
Solicitação de serviço	ProductId	Produto
Solicitação de serviço	OwnerId	Usuário
Solicitação de serviço	VehicleId	Veículo

Tipo de registro	Chave externa	Tipo de registro mencionado
Solução	CustomObject1Id	CustomObject1
Solução	CustomObject2Id	CustomObject2
Solução	CustomObject3Id	CustomObject3
Solução	ProductId	Produto
Solicitação de preços especiais	BookId	Livro
Veículo	AccountId	Conta
Veículo	BookId	Livro
Veículo	PrimaryContactId	Contato
Veículo	CustomObject1Id	CustomObject1
Veículo	CustomObject2Id	CustomObject2
Veículo	CustomObject3Id	CustomObject3
Veículo	ProductId	Produto
Veículo	SellingDealerId	Concessionária
Veículo	ServicingDealerId	Concessionária
Veículo	OwnerId	Usuário

Os campos de chave externa a seguir são comuns a todos os tipos de registro, e fazem referência aos seguintes tipos de registro de usuário:

- CreatedById
- ModifiedById

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## JulianDay

A função JulianDay no Expression Builder retorna o número de dias transcorridos desde o meio-dia do horário de Greenwich, 1º de janeiro, 4713 AC.

## Sintaxe

JulianDay(data)

## Tipo de resultado

Inteiro

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
data	<p>Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data.</p> <p>Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe:</p> <p>JulianDay(Today())</p>

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## JulianMonth

A função JulianMonth no Expression Builder retorna um inteiro que é igual a:

$$JulianYear * 12 + current\_month$$

onde *JulianYear* é o ano que é retornado pela função [JulianYear](#) (na página 697), *current\_month* é um inteiro de 1 a 12, e janeiro é 1.

## Sintaxe

JulianMonth(data)

## Tipo de resultado

Inteiro

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
data	Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data.  Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe:  JulianMonth(Today())

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## JulianQtr

A função JulianQtr no Expression Builder retorna um inteiro que é igual a:

$$JulianYear * 4 + current\_quarter$$

onde *JulianYear* é o ano retornado pela função [JulianYear](#) (na página 697) e *current\_quarter* é:

$$(current\_month - 1) / 3 + 1$$

arredondado para o próximo inteiro abaixo.

## Sintaxe

JulianQtr(data)

## Tipo de resultado

Inteiro

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
data	Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data.

Argumento	Descrição
	Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe:  JulianQtr(Today())

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## JulianWeek

A função JulianWeek no Expression Builder retorna um inteiro que é igual a:

*JulianDay* / 7

arredondado para o próximo inteiro abaixo, onde *JulianDay* é o dia que é retornado pela função [JulianDay](#) (na página 693).

### Sintaxe

JulianWeek(data)

### Tipo de resultado

Inteiro

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
data	Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data.  Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe:  JulianWeek(Today())

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:



- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## JulianYear

A função JulianYear no Expression Builder retorna um inteiro que é igual a:

*current\_year* + 4713

## Sintaxe

JulianYear(data)

## Tipo de resultado

Inteiro

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
data	<p>Um nome de campo que retorna um tipo de dado de data.</p> <p>Para retornar o valor da data de hoje, use a seguinte sintaxe:</p> <p>JulianYear(Today())</p>

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## Left

A função Left no Expression Builder retorna um número especificado de caracteres do lado esquerdo de uma string.

## Sintaxe

Left(string, comprimento)

## Tipo de resultado

String

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	A string da qual os caracteres da extremidade esquerda são retornados. Se a string contiver Null, será retornado Null.
comprimento	Um inteiro indicando o número de caracteres a serem retornados. Se esse argumento for 0 (zero), uma string em branco será retornada. Se esse argumento for maior que ou igual ao número de caracteres na string, toda a string será retornada.

## Exemplos

Se o endereço de e-mail do usuário atual for john.doe@oracle.com, o exemplo a seguir retornará o valor john:

```
Left(UserValue('<EmailAddr>'), 4)
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## Len

A função Len no Expression Builder retorna o número de caracteres em uma string especificada.

## Sintaxe

Len(string)

## Tipo de resultado

Inteiro

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	O nome do campo ou a expressão da string da qual os caracteres são contados. Se a string estiver em branco, 0 (zero) será retornado. Se a string contiver Null, será retornado Null.

## Exemplos

O exemplo a seguir retorna o valor 18:

```
Len("Oracle Corporation")
```

O exemplo a seguir retornará o valor 19 se o campo contiver um marcador de data/hora válido:

```
Len([<CreateDate>])
```

O exemplo a seguir retorna o valor 19:

```
Len(Timestamp()) retorna 19
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## LN

A função LN no Expression Builder retorna o log natural do número passado no argumento.

## Sintaxe

LN(número)

## Tipo de resultado

Número

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
número	O número para o qual o log natural deve ser retornado.

## Exemplos

O exemplo a seguir:

LN(10)

retorna o valor 2,30.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## Locale

A função Locale no Expression Builder retorna o código da localidade do usuário conectado, por exemplo, PTB.

## Sintaxe

Locale()

## Tipo de resultado

String

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## LocaleListSeparator

A função `LocaleListSeparator` no Expression Builder retorna o caractere do separador de lista da localidade atual, por exemplo, uma vírgula (,).

### Sintaxe

`LocaleListSeparator()`

### Tipo de resultado

String

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## LookupName

A função `LookupName` no Expression Builder localiza uma linha na tabela Lista de valores onde todos os itens a seguir são verdadeiros:

- O campo `TYPE` corresponde ao argumento de tipo.
- O campo `CODE` corresponde ao argumento `lang_ind_code`.
- O campo `LANG_ID` corresponde ao código do idioma ativo atualmente.

Essa função retorna o valor não traduzido (o código independente do idioma) do valor de exibição na Lista de valores especificada.

**DICA:** ao especificar os parâmetros para a função `LookupName`, clique em [Mostrar valores aceitáveis](#) para exibir os valores aceitáveis para o campo que você selecionou na lista Campos. (Se um campo for um campo da lista de opções, [Mostrar valores aceitáveis](#) exibirá todas as opções configuradas para essa lista de opções. Se um campo não for um campo da lista de opções, [Mostrar valores aceitáveis](#) abrirá uma janela que descreve os valores aceitáveis para uma variedade de dados que o campo pode reter.)

### Sintaxe

`LookupName(tipo, lang_ind_code)`

### Tipo de resultado

String

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
tipo	O tipo da linha a ser pesquisada.
lang_ind_code	O valor de exibição.

## Exemplo

Se CALIFORNIA for o valor de exibição e CALIF for o código independente do idioma, ambos os exemplos a seguir retornar o valor CALIF:

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIFORNIA')
```

```
LookupName('STATE_ABBREV', 'CALIF')
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## LookupValue

A função LookupValue no Expression Builder retorna um valor da lista de opções especificado que é traduzido no idioma ativo atualmente.

Os valores da lista de opções são armazenados na tabela Lista de valores. A função LookupValue retorna o valor na coluna VAL de uma linha onde todos os itens a seguir são verdadeiros:

- A coluna TYPE corresponde ao argumento de tipo.
- A coluna CODE corresponde ao argumento lang\_ind\_code.
- A coluna LANG\_ID corresponde ao código do idioma ativo atualmente.

A função LookupValue permite que o Oracle CRM On Demand avalie expressões envolvendo valores da lista de opções uniformemente entre as localidades. Por exemplo, o valor *White* em inglês é avaliado da mesma maneira que o valor *Blanc* em francês.

**DICA:** ao especificar os parâmetros para a função LookupValue, clique em **Mostrar valores aceitáveis** para exibir os valores aceitáveis para o campo que você selecionou na lista Campos. (Se um campo for um campo da lista de opções, **Mostrar valores aceitáveis** exibirá todas as opções configuradas para essa lista de opções. Se um campo não for um campo da lista de opções, **Mostrar valores aceitáveis** abrirá uma janela que descreve os valores aceitáveis para diferentes dados que o campo pode reter.)

**OBSERVAÇÃO:** o campo Estágio de vendas nos registros de oportunidade não é um campo verdadeiro da lista de opções. A função LookupValue não funciona nesse campo.

## Sintaxe

LookupValue (tipo, lang\_ind\_code)

## Tipo de resultado

String

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
tipo	O tipo da linha a ser pesquisada.
lang_ind_code	O valor não traduzido na lista de valores.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## Mid

A função Mid no Expression Builder retorna um número especificado de caracteres de uma string.

**DICA:** para determinar o número de caracteres em uma string, use a função [Len](#) (na página 698).

## Sintaxe

Mid(string, início, comprimento)

## Tipo de resultado

String

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	O nome do campo ou a expressão de string da qual os caracteres são retornados. Se a string contiver Null, será retornada uma string em branco.
início	O nome do campo ou a expressão que especifica a posição do caractere na string na qual começa a contagem do comprimento. Se o valor do argumento início for maior que o número de caracteres na string, a função Mid retornará uma string em branco.
comprimento	Opcional. O nome do campo ou a expressão que especifica o número de caracteres a ser retornado. Se esse argumento não for usado ou o comprimento especificado for maior que o número de caracteres que pode ser retornado, todos os caracteres da posição inicial até o fim da string serão retornados.

## Exemplos

O exemplo a seguir retorna sete caracteres (Criador), começando com o décimo segundo caractere em uma string:

```
Mid("O Criador de expressão é fácil!!", 12, 7)
```

Os exemplos a seguir retornam sete caracteres, começando com o décimo segundo caractere de um campo de texto que contém o texto: *O Criador de expressão é fácil!*

```
Mid('<TextFieldName>',12, 7)
```

ou

```
Mid([<TextFieldName>],12, 7)
```

O exemplo a seguir extrai o nome do domínio de um endereço de e-mail:

```
Mid([<CreatedbyEmailAddress>],FindOneOf([<CreatedbyEmailAddress>], "@" ) + 1,  
Len([<CreatedbyEmailAddress>]))
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)



## OrganizationName

A função OrganizationName no Expression Builder retorna o nome da organização do usuário conectado.

### Sintaxe

OrganizationName()

### Tipo de resultado

String

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## PRE

A função PRE do Expression Builder retorna os valores anteriores do campo especificado quando o valor do campo for modificado, mas antes que o valor seja atualizado no banco de dados.

**CUIDADO:** Recomendamos que você não use a função PRE com as regras de workflow que contêm uma ação de Espera, porque essa ação afeta a função PRE. Todas as ações após a ação de Espera não são executadas até que o período de espera tenha expirado. As ações remanescentes são executadas em uma operação de lote diferente da operação na qual a regra foi acionada originalmente e os valores dos campos do registro anterior à ação que acionou a regra de workflow não são preservados. No entanto, o valor anterior e o valor atual do campo são sempre vistos como iguais

### Sintaxe

PRE('<fieldname>')

### Tipo de resultado

String

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
Fieldname	O nome do campo que foi modificado.

As seguintes considerações se aplicam ao usar a função PRE:

- Em expressões condicionais, como condições de workflow e instruções de validação, ao usar a função PRE para recuperar o valor anterior de um campo, lembre-se de que o valor inicial do campo pode estar em branco (ou seja, um valor nulo). Se o valor inicial for nulo, qualquer comparação com um valor não nulo resultará em um comportamento imprevisível. Para garantir que as expressões condicionais sejam avaliadas corretamente nesses casos, use a função PRE com a função IfNull conforme mostrado neste exemplo:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid") <> IfNull(PRE('<FieldName>'), "Invalid")
```

Neste exemplo, a string de texto *Invalid* é usada para substituir o valor nulo, mas você pode usar qualquer string que quiser, desde que ela não exista como um valor no campo examinado.

- Se a função PRE for usada em uma regra de fluxo de trabalho ou em uma ação invocada depois de uma Ação de espera, a função não retornará o valor anterior de um campo. Porém, você pode ter um processo comercial que exija essas comparações. Nesses casos, é possível usar uma regra de fluxo de trabalho com o evento de acionamento Antes do registro modificado salvo para armazenar o valor anterior de um campo em qualquer campo não usado no tipo de registro. Assim, você pode usar o valor do campo armazenado em qualquer comparação necessária em regras de fluxo de trabalho que tenham a Ação de espera.

Ao criar a regra de fluxo de trabalho para armazenar o valor anterior de um campo em um campo não usado no tipo de registro, lembre-se de que o valor anterior do campo original pode estar em branco (ou seja, um valor nulo). Por isso, você deve usar uma expressão como a seguinte para armazenar um valor padrão, caso um valor nulo seja encontrado:

```
IfNull([<FieldName>], "Invalid")
```

Neste exemplo, a string de texto *Invalid* é o valor padrão usado para substituir um valor nulo, mas você pode usar qualquer string que quiser, desde que ela não exista como um valor no campo original.

## Exemplo de como criar uma regra de fluxo de trabalho que envie um e-mail para o proprietário anterior de um registro de conta

Este é um exemplo de como criar uma regra de fluxo de trabalho que envie um e-mail para o proprietário anterior de um registro de conta quando o proprietário do registro muda.

### Para criar uma regra de fluxo de trabalho que envie um e-mail para o proprietário anterior de um registro de conta

- 1 Crie uma regra de fluxo de trabalho para o tipo de registro de conta com o evento de acionamento Quando o registro modificado foi salvo.
- 2 Salve a regra de workflow.
- 3 Crie uma ação Adicionar um e-mail na regra de fluxo de trabalho.

**4** Na ação de fluxo de trabalho, faça o seguinte:

- a** No campo Para, selecione Endereço de e-mail específico.
- b** Na caixa de texto da expressão do campo Para, adicione a seguinte expressão:  
JoinFieldValue('<User>', IfNull(PRE('<OwnerId>'), "admin@mycompany.com"), '<EMailAddr>')
- c** Adicione o texto necessário no assunto e no corpo do e-mail.
- d** Salve a ação do workflow.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## Right

A função Right no Expression Builder retorna um número especificado de caracteres a partir do lado direito de uma string.

### Sintaxe

Right(string, comprimento)

### Tipo de resultado

String

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
string	A string da qual os caracteres da extremidade direita são retornados. Se a string contiver Null, será retornado Null.
comprimento	Um inteiro indicando o número de caracteres a serem retornados. Se esse argumento for 0 (zero), uma string em branco será retornada. Se esse argumento for maior que ou igual ao número de caracteres na string,

Argumento	Descrição
	toda a string será retornada.

## Exemplos

Se o endereço de e-mail do usuário atual for john.doe@oracle.com, o exemplo a seguir retornará o valor oracle.com:

```
Right(UserValue('<EmailAddr>'), Len(UserValue('<EmailAddr>'))-
Instr(UserValue('<EmailAddr>'), '@'))
```

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## RowIdToRowNum

A função RowIdToRowNum no Expression Builder converte um ID da linha alfanumérico em um formato numérico.

**OBSERVAÇÃO:** IDs da linha são gerados pelo Oracle CRM On Demand usando um algoritmo de propriedade e têm integridade de referência total entre o banco de dados do Oracle CRM On Demand. O algoritmo usa a codificação Base-36, um sistema numeral posicional onde a raiz é 36. O uso de 36 como a raiz permite que os dígitos sejam representados pelos números de 0 a 9 e pelas letras de A a Z, que é um sistema otimizado numeral alfanumérico que não diferencia maiúsculas e minúsculas, baseado nos caracteres ASCII.

## Sintaxe

RowIdToRowNum('row\_id')

## Tipo de resultado

String

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição

Argumento	Descrição
row_id	A string literal, o nome do campo ou a expressão que retorna um ID da linha alfanumérico.

## Exemplos

O exemplo a seguir:

```
RowIdToRowNum('12-6RX8L').
```

retorna o valor 38-8021253.

O exemplo a seguir:

```
RowIdToRowNum('12-Y09KG')
```

retorna o valor 38-57119344.

Se o campo <AccountID> contiver '12-Y09KG', o exemplo a seguir:

```
RowIdToRowNum('<AccountID>')
```

retorna o valor 38-57119344.

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## RowNum

A função RowNum no Expression Builder retorna a posição do registro dentro do conjunto ativo de registros.

## Sintaxe

```
RowNum()
```

## Tipo de resultado

Inteiro

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## Timestamp

A função Timestamp no Expression Builder retorna a data e a hora do servidor convertidas na configuração de fuso horário do usuário atual. Por exemplo, se a configuração de fuso horário do usuário atual for definida como EDT (Horário de verão do Leste) -0400 UTC, a função Timestamp converterá a hora do servidor em EDT. A função TimeStamp faz a conversão UTC (tempo universal coordenado).

**OBSERVAÇÃO:** as operações aritméticas (por exemplo, adicionar ou subtrair) não têm suporte com a função Timestamp().

### Sintaxe

Timestamp()

### Tipo de resultado

Data/hora

### Exemplos

O exemplo a seguir retorna a data e a hora atuais, no formato mês/dia/ano 24horas:minutos:segundos:

```
Timestamp()
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## ToChar

A função ToChar no Expression Builder converte uma data ou expressão numérica especificada em uma string formatada.

## Sintaxe

ToChar(expressão, formato)

**CUIDADO:** não use os formatos de data e número em uma instância da função ToChar. Se você fizer isso, os resultados podem ser inválidos.

## Tipo de resultado

String

## Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
expressão	Uma expressão ou um campo que retorna uma data, data e hora ou um valor numérico.
formato	Uma string que representa o formato de data ou número.

A tabela a seguir descreve os formatos de data da função.

Código do formato	Descrição
DD	Um dia de dois dígitos do mês (01-31).
DDDD dddd	O nome do dia.
MM	Um número de mês de dois dígitos (01-12 onde 01 é JAN). Você deve usar <i>MM</i> em letras maiúsculas, pois <i>mm</i> em letras minúsculas indica minutos.
MMMM mmmm	O nome do mês. Observe que se você usar letras minúsculas, será preciso usar mmmm (isto é, a letra m minúscula, quatro vezes), pois mm (isto é, a letra m minúscula, duas vezes) indica minutos.
S	O último dígito do ano.
YY	Os dois últimos dígitos do ano.
YYYY	Um ano de quatro dígitos.
hh12	A hora do dia no formato de 12 horas.
hh24	A hora do dia no formato de 24 horas.

Código do formato	Descrição
hh	A hora do dia. É possível especificar AM ou PM para ajustar a hora adequadamente, por exemplo:  hh:mm:ss PM  Se você não especificar AM ou PM, o formato de 24 horas será usado por padrão.
mm	Os minutos. Observe que mm (isto é, a letra m minúscula, duas vezes) sempre indica minutos e não pode ser usada para especificar um dia de dois dígitos do mês).
ss	Os segundos.

A tabela a seguir descreve os formatos de número da função.

Código do formato	Exemplo	Descrição
#	####	Retorna o valor com o número especificado de dígitos, precedido por um sinal de menos se o valor for negativo.
0	####.00	Retorna zeros à esquerda. Retorna zeros à direita.
\$	\$####.00	Retorna o valor com um sinal de dólar à esquerda.
,	#,###	Retorna uma vírgula na posição especificada. Uma vírgula não pode aparecer à direita do ponto decimal. O modelo do formato não deve começar com uma vírgula.
.	###.##	Retorna um ponto decimal na posição especificada. É permitido somente um ponto decimal no parâmetro de formato. Se o número de dígitos especificado após o ponto decimal for menor que o número de dígitos disponível após o ponto decimal, o decimal será arredondado para cima.

## Exemplos de uso de formatos de número

O exemplo a seguir retorna o valor 10:

```
ToChar (10, '###.##')
```

O exemplo a seguir retorna o valor 10:

```
ToChar (10, '##.00')
```

O exemplo a seguir retorna o valor 10.24:

```
ToChar (10.2388, '##.00')
```



O exemplo a seguir retorna o valor -10.24:

```
ToChar (-10.2388, '##.##')
```

## Exemplos de uso de formatos de data

O exemplo a seguir converte o valor retornado pela função Timestamp() no formato DD/MM/YYYY:

```
ToChar(Timestamp(), 'DD/MM/YYYY')
```

Por exemplo, se a função Timestamp() retornar um valor de 02/29/2008 10:58:37, a expressão anterior será avaliada como 29/02/2008.

Os exemplos a seguir mostram como se mostra meia-noite usando vários formatos:

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss PM) retorna 2009/05/22 12:00:00 AM

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh:mm:ss) retorna 2009/05/22 00:00:00

ToChar(Today(), YYYY/MM/DD hh24:mm:ss PM) retorna 2009/05/22 00:00:00

## Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## Today

A função Today no Expression Builder retorna a data de hoje com base na configuração de fuso horário do usuário atual. Por exemplo, se a configuração de fuso horário do usuário atual for definida como EDT (Horário de verão do Leste) -0400 UTC, a função Today() converterá o dia do servidor em EDT. A função Today faz a conversão UTC (tempo universal coordenado).

## Sintaxe

Today()

## Tipo de resultado

Data

## Exemplos

Se a data atual for 11/27/2007, o exemplo a seguir:

```
Today() - 30
```

retornará o valor 10/28/2007.

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## UserValue

A função UserValue no Expression Builder retorna o valor de um atributo especificado para o usuário atual.

Os campos na exibição Usuário - Detalhes são atributos do usuário selecionado.

### Sintaxe

UserValue('<atributo>')

### Tipo de resultado

String

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
atributo	O nome independente do idioma ou a etiqueta de integração personalizada que corresponde ao nome de exibição do atributo do usuário atual.

### Exemplos

Exemplo 1: um processo de negócios requer que um campo de texto personalizado chamado Origem em uma solicitação de serviço exiba por padrão o país do usuário que cria o registro (o usuário atual) quando o registro é criado.

Para implementar a regra de negócios, na página Configuração de campos das solicitações de serviço, defina o valor padrão para o campo Origem como UserValue('<PersonalCountry>') e marque a caixa de seleção Enviar padrão.

Para obter informações sobre como criar e editar campos, consulte [Criando e editando campos](#) (na página 86).

Exemplo 2: um processo de negócios requer que uma determinada regra de workflow seja acionada se o proprietário de uma oportunidade não for o administrador.

Para implementar uma regra de negócios, configure a seguinte condição na regra de workflow:

```
UserValue('<EMailAddr>') <> 'administrator@testdata.com'
```

## Atributos

A tabela a seguir lista os atributos que podem ser usados como argumentos na função UserValue e seus nomes de exibição correspondentes.

Atributo	Nome de exibição	Valor da amostra
Alias	Alias	Administração
AuthenticationType	Tipo de autenticação	Somente ID/senha do usuário
BusinessUnit	Unidade de negócios	Unidade de negócios
BusinessUnitLevel1	Unidade de negócios - Nível 1	Unidade de negócios L1
BusinessUnitLevel2	Unidade de negócios - Nível 2	Unidade de negócios L2
BusinessUnitLevel3	Unidade de negócios - Nível 3	Unidade de negócios L3
BusinessUnitLevel4	Unidade de negócios - Nível 4	Unidade de negócios L4
CellPhone	Nº de telefone celular	+1 555 2368978
CreatedBy	Criado por	Administração do Oracle CRM On Demand CSR
CreatedById	Não disponível	1E1263-IZBZ
CreatedDate	Data de criação	01/08/2007 21:21:33
CurrencyCode	Moeda	Dólar americano (USD)
Department	Departamento	Departamento
Division	Divisão	Divisão
EMailAddr	E-mail	john.doe@oracle.com
EmployeeNumber	Número do funcionário	12345
EnableTeamContactsSync	Ativar sincronização dos contatos da equipe	S

Atributo	Nome de exibição	Valor da amostra
ExternalIdentifierForSingleSignOn	Identificador externo para conexão única	UID=ADMIN,O=ORACLE
ExternalSystemId	ID externo exclusivo	EXTUID123
FirstName	Nome	John
FundApprovalLimit	Limite de aprovação de fundos	50000
IntegrationId	ID da integração	INTUID123
JobTitle	JobTitle	Gerente de produto
Language	Idioma	Inglês americano
LastLoggedIn	Última conexão	10/31/2007 19:39:01
LastName	Sobrenome	Doe
LeadLimit	Limite do lead	2345679
Locale	Localização	Inglês - Canadá
ManagerFullName	Superior hierárquico	John Smith
ManagerId	Não disponível	1E4763-IZAU
Market	Mercado	Mercado
MiddleName	Segundo nome	Meio
MiscellaneousNumber1	Diversos - Número 1	2312
MiscellaneousNumber2	Diversos - Número 2	2312
MiscellaneousText1	Diversos - Texto 1	DUNS # (Webcat) = 10461
MiscellaneousText2	Diversos - Texto 2	a7cff064-6566-47a2-8629-8b32d92de222
ModifiedBy	Modificado por	John Doe
ModifiedById	Não disponível	1E1263-IZBZ
ModifiedDate	Data de modificação	10/31/2007 19:32:58
MrMrs	Sr./Sra.	Sr.
NeverCall	Nunca chamar	S
NeverEmail	Nunca enviar e-mails	S
NeverMail	Nunca enviar	S

Atributo	Nome de exibição	Valor da amostra
	correspondência	
PasswordState	Estado da senha	Ativa
PersonalCity	Cidade	Toronto
PersonalCountry	País	Canadá
PersonalPostalCode	Código postal	M4C2C3
PersonalProvince	Província	Ontario
PersonalState	Estado/Província	CA
PersonalStreetAddress	Rua	555 Main Avenue
PersonalStreetAddress2	Endereço 2	Suíte 17
PersonalStreetAddress3	Endereço 3	Scarborough
PhoneNumber	Nº de telefone comercial	+1 555 2365555
PrimaryGroup	Grupo principal	Grupo A do usuário
Region	Região	Minha região
Role	Função	Representante comercial
RoleId	ID da função	1E1263-IYG1
SecondaryEmail	E-mail secundário	john.doe2@oracle.com
ShowWelcomePage	Mostrar a página de boas-vindas ao conectar	N
Status	Status	Ativa
SubMarket	Submercado	Meu submercado
SubRegion	Sub-região	Minha sub-região
TempPasswordFlag	Senha de e-mail temporária quando eu clico em Salvar	S
TimeZoneName	Fuso horário	(GMT-05:00) Horário padrão do leste (EUA e Canadá)
UserId	ID da linha	1E1263-IZAU
UserLoginId	ID da linha	1E1263-IZAU
UserSignInId	ID de conexão do usuário	PTE169-14/ADMIN
WorkFax	Nº de fax comercial	+1 555 2365556

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## UtcConvert

A função UtcConvert no Expression Builder converte a data e a hora especificadas da configuração de fuso horário do usuário atual e retorna a data e a hora no fuso horário especificado.

### Sintaxe

UtcConvert(utc\_date\_time, time\_zone)

### Tipo de resultado

Tempo

### Argumentos

A tabela a seguir descreve os argumentos da função.

Argumento	Descrição
utc_date_time	A data e a hora de acordo com a configuração de fuso horário do usuário atual no formato: MM/DD/YYYY HH24:MI:SS
time_zone	O nome de um fuso horário

### Exemplos

Se a configuração de fuso horário do usuário atual for (GMT-05:00) Horário do Leste (EUA e Canadá), o exemplo a seguir:

```
UtcConvert('12/14/2007 17:07:05', 'Horário padrão do Pacífico')
```

retornará o seguinte valor:

12/14/2007 12:07:05

Se a configuração de fuso horário do usuário atual for (GMT+05:30) Calcutá, Chennai, Mumbai, Nova Delhi, o exemplo a seguir:

```
UtcConvert('12/14/2007 15:07:05', 'Horário padrão do leste dos EUA')
```

retornará o seguinte valor:

12/14/2007 04:37:05

Os exemplos a seguir mostram como obter o horário UTC correspondente ao horário da Europa Ocidental:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+01:00) Amsterdã, Berlim, Berna, Roma, Estocolmo, Viena")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Horário de verão da Europa Oriental")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Horário padrão da Europa Oriental")
```

Os exemplos a seguir mostram como obter o horário UTC correspondente ao horário da África do Sul:

```
UtcConvert(Timestamp(),"(GMT+02:00) Harare, Pretória")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Horário de verão da África do Sul")
```

```
UtcConvert(Timestamp(),"Horário padrão da África do Sul")
```

Se o nome de um fuso horário contiver um caractere especial, como aspas simples (') ou uma vírgula (,), você deve colocar o nome do fuso horário, ou o caractere especial, entre aspas duplas. Por exemplo:

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33','(GMT+13:00) Nuku' + "'" + "a'lofa")%%
```

```
%%UtcConvert('08/03/2009 12:01:33','(GMT+13:00) Nuku'a'lofa')%%
```

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)

## Exemplos do Expression Builder

No Expression Builder, você pode usar amostras de expressões na tabela a seguir.

Amostras de expressões do Expression Builder	
<b>Atualizar o campo Margem de oportunidade</b>	
Descrição	Atualizar o campo Margem de oportunidade
Sintaxe	[<OpportunityMargin>] = [<OpportunityRevenue>] - [<OpportunityCost>]
<b>Validar acordos pequenos</b>	
Descrição	Validação de campo. 'Acordo pequeno' não pode ter receita maior que 1.000,000
Sintaxe	<= IIf (Fieldvalue('<OpportunityCategory>') = 'Acordo pequeno',

	1000000, [<Revenue>])
<b>Atribuir uma solicitação de serviço recém-criada ao criador</b>	
Descrição	Sempre que uma Solicitação de serviço for criada, defina UserId como padrão para o campo 'Propriedade de - ID' da Solicitação de serviço.
Sintaxe	[<OwnerId>] = UserValue('<UserId>')
<b>Verifique se os valores dos campos especificados foram alterados</b>	
Descrição	Verifique as alterações nos valores de campo
Sintaxe	(PRE('<ActualCost>') <> [<ActualCost>]) OR (PRE('<BudgetedCost>') <> [<BudgetedCost>])
<b>Acionar um workflow com base em uma data de fechamento</b>	
Descrição	Se a data de fechamento for modificada por mais de um mês, execute o workflow.
Sintaxe	([<CloseDate>] - PRE('<CloseDate>')) > 30
<b>Acionar um workflow se uma oportunidade atingir um certo estágio sem contato</b>	
Descrição	Se uma oportunidade atingir o estágio de vendas Fechada/ganha sem ter um contato, execute o workflow.
Sintaxe	FieldValue('<SalesStage>') = "Fechado/ganho" AND PRE('<SalesStage>') <> [<SalesStage>] AND [<KeyContactId>] = "Sem Id de linha correspondente"
<b>Acionar um workflow quando uma caixa de seleção está marcada</b>	
Descrição	Se o campo da caixa de seleção Pronto para revisão personalizada estiver marcado, execute o workflow.
Sintaxe	FieldValue('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'Y' AND (PRE('<bReady_for_Review_ITAG>') = 'N' OR IsNull(bReady_for_Review_ITAG, 'Y') = 'Y' )
<b>Verifica se o usuário atual é o proprietário do registro</b>	
Descrição	Verifica se o proprietário de um registro é o usuário atual. Nesse caso, a função IsNull é usada porque o campo Proprietário pode ser nulo.
Sintaxe	IsNull([<OwnerId>], "Invalid") = UserValue('<UserId>')
<b>Disparar um e-mail quando o tipo de Conta for alterado</b>	
Descrição	Disparar um e-mail quando o tipo de Conta for alterado de "Cliente potencial" para "Cliente"
Sintaxe	PRE('<AccountType>') = "Cliente potencial" AND



	FieldValue('<AccountType>') = "Cliente"
<b>Excluir um canal específico de um workflow</b>	
Descrição	Não executar um workflow para um registro on-line
Sintaxe	PRE('<CampaignType>') = "Anúncio" AND ExcludeChannel("Online")

### Tópicos relacionados

Consulte os seguintes tópicos para obter informações relacionadas ao Expression Builder:

- [Sobre o Expression Builder](#) (na página 655)
- [Como usar o Expression Builder](#) (consulte "[Usando o Expression Builder](#)" na página 656)
- [Expression Builder Funções](#) (consulte "[Funções do Expression Builder](#)" na página 670)



# Índice

---

## A

- Adicionando estados de transição a processos - 304
- Adicionando funções - 235
- Adicionando livros à página de apresentação
  - Detalhes do registro - 283
- Adicionando perfis de acesso - 225
- Adicionando tipos de registro - 149
- Administração da alocação de serviço - 56
- Administração da empresa - 18
- Administração de calendário fiscal - 43
- Administração de conversão de leads - 372
- Administração de endereços - 61
- Administração do processo - 297
- Administração própria do parceiro - 184
- Administrando a configuração de cópia ativada - 90
- Administrando definições de extração pessoais - 612
- Administrando o Oracle CRM On Demand - 7
- Alterando a ordem das ações de regras de workflow - 349
- Alterando a ordem das regras de workflow - 350
- Alterando o ícone de um Tipo de registro - 148
- Alterando o ID de um usuário - 176
- Alterando um ID de usuário (Parceiros) - 188
- Alterando valores da lista de opções - 99
- Assistente de exportação - 602
- Assistente de importação - 595
- Associando usuários a livros - 275
- Ativando controles de acesso para tipos de registro relacionados - 309
- Ativando idiomas - 42
- Ativando livros para sua empresa - 279
- Ativando livros para usuários e funções do usuário - 280
- Ativando relatórios personalizados na Minha página inicial - 146
- Atribuindo registros a livros - 284
- Atualizando a definição de previsão - 383
- Atualizando o acesso do usuário e o privilégio de gerenciar endereços antes de desativar endereços compartilhados - 66
- Auditoria da empresa - 50
- Autorizando contatos a receberem amostras - 653

## C

- Campo de objeto personalizado
  - preparação de importação - 494
- Campos da amostra de transação

- Importar preparação - 577
- Campos da apólice
  - Importar preparação - 562
- Campos da cobertura
  - Importar preparação - 492
- Campos da concessionária
  - preparação de importação - 504
- Campos da conta
  - preparação de importação - 442
- Campos da conta do plano
  - Importar preparação - 560
- Campos da conta financeira
  - Importar preparação - 513
- Campos da equipe da conta
  - preparação de importação - 449
- Campos da equipe do contato
  - preparação de importação - 488
- Campos da licença do estado do contato
  - Importar preparação - 487
- Campos da oportunidade do plano
  - Importar preparação - 561
- Campos da parte envolvida
  - Importar preparação - 527
- Campos da relação de itens do plano de mensagem
  - Importar preparação - 540
- Campos da solicitação de preço especial
  - Importar preparação - 584
- Campos da solicitação MDF
  - Importar preparação - 534
- Campos da tabela de preços
  - Importar preparação - 569
- Campos de alerta - 55
- Campos de alocação
  - Importar preparação - 454
- Campos de aplicativo
  - Importar preparação - 455
- Campos de assinatura
  - preparação de importação - 581
- Campos de ativo
  - preparação de importação - 461
- Campos de campanha
  - preparação de importação - 468
- Campos de carteira
  - preparação de importação - 567
- Campos de categoria do produto
  - preparação de importação - 571
- Campos de certificação
  - Importar preparação - 470
- Campos de compromisso, tarefa e chamada
  - preparação de importação - 458
- Campos de contato de compromisso
  - preparação de importação - 457
- Campos de contato de tarefa
  - preparação de importação - 586
- Campos de convidado da formação médica
  - preparação para importação - 536

- Campos de credencial
  - importar preparação - 450
- Campos de curso
  - importar preparação - 490
- Campos de demanda
  - Importar preparação - 473
- Campos de destinatário de campanha
  - preparação de importação - 469
- Campos de endereço
  - preparação para importação - 453
- Campos de exame
  - importar preparação - 510
- Campos de função de contatos da oportunidade
  - preparação de importação - 544
- Campos de inscrição no curso
  - importar preparação - 489
- Campos de instância de workflow - 359
- Campos de investimentos da conta financeira
  - Importar preparação - 517
- Campos de item da ordem
  - preparação para importação - 551
- Campos de lead
  - preparação de importação - 528
- Campos de livro
  - preparação para importação - 464
- Campos de livro contábil
  - preparação para importação - 441
- Campos de livro de contato
  - preparação para importação - 476
- Campos de observação
  - preparação de importação - 541
- Campos de oportunidade
  - preparação de importação - 545
- Campos de ordem
  - preparação para importação - 550
- Campos de perfil de corretor
  - importar preparação - 465
- Campos de produto
  - preparação de importação - 572
- Campos de produto com preço especial
  - Importar preparação - 583
- Campos de propriedade do seguro
  - preparação de importação - 524
- Campos de receita do produto da oportunidade
  - importar preparação - 548
- Campos de registro de negócio
  - Importar preparação - 500
- Campos de registro em exame
  - importar preparação - 512
- Campos de resposta à mensagem
  - preparação de importação - 537
- Campos de solicitação de certificação
  - importar preparação - 472
- Campos de solicitação de credenciais
  - importar preparação - 452
- Campos de titulares da conta financeira
  - Importar preparação - 515
- Campos de transações financeiras
  - Importar preparação - 522
- Campos de usuário - 163
  - preparação de importação - 588
- Campos de usuário de tarefa
  - preparação de importação - 587
- Campos de usuário do compromisso
  - preparação de importação - 458
- Campos de usuário do livro
  - preparação para importação - 463
- Campos de veículo
  - preparação de importação - 592
- Campos do contato do plano
  - Importar preparação - 561
- Campos do contato do veículo
  - Importar preparação - 591
- Campos do dano
  - Importar preparação - 498
- Campos do estoque de amostra
  - Importar preparação - 575
- Campos do item da transação
  - Importar preparação - 588
- Campos do item de linha da tabela de preços
  - Importar preparação - 570
- Campos do item do plano de envio mensagens
  - Importar preparação - 539
- Campos do livro - 287
- Campos do lote de amostra
  - Importar preparação - 576
- Campos do objetivo
  - Importar preparação - 542
- Campos do parceiro
  - Importar preparação - 552
- Campos do período do estoque
  - Importar preparação - 526
- Campos do plano comercial
  - Importar preparação - 467
- Campos do plano de mensagem
  - Importar preparação - 537
- Campos do plano financeiro
  - Importar preparação - 518
- Campos do produto financeiro
  - Importar preparação - 520
- Campos do relatório de auditoria do estoque
  - Importar preparação - 525
- Campos do termo de isenção de responsabilidade sobre amostra
  - Importar preparação - 574
- Campos do titular da apólice
  - Importar preparação - 565

- Cancelando operações de gravação de workflow - 327
- Cenário para bloquear registros de atividade - 299
- Cenário para usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas - 264
- Código de rejeição de leads - 376
- Como os direitos de acesso para exibir tipos de registro relacionados são determinados - 198
- Como são determinados os direitos de acesso para exibir o registro do tipo principal - 196
- Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo de registro principal - 196
- Como são determinados os direitos de acesso para trabalhar com registros do tipo relacionado - 200
- Configuração do workflow - 311
- Configurações do perfil de acesso e da função para endereços - 68
- Configurando a definição de previsão - 377
- Configurando categorias de produto - 633
- Configurando cotas de vendas de usuários - 175
- Configurando etiquetas de integração de campo personalizado - 91
- Configurando grupos - 291
- Configurando links da Web - 91
- Configurando livros padrão por tipo de registro para um usuário - 175
- Configurando modos de propriedade de registro - 272
- Configurando processos, categorias e instrutores de vendas - 385
- Configurando produtos da empresa - 634
- Configurando regras de atribuição - 366
- Configurando scripts de avaliação - 641
- Configurando seu perfil da empresa e os padrões globais - 19
- Configurando territórios - 294
- Configurando usuários - 161
- Configurando usuários (Parceiros) - 186
- Configurar tabelas de preços para PRM - 637
- Considerações ao desativar endereços compartilhados - 65
- Contatos - Campos
  - preparação de importação - 478
- Convertendo endereços não compartilhados em endereços compartilhados - 62
- Criação e Gerenciamento de Layouts de Barra de Ação - 133
- Criando ações de workflow
  - atribuir a um Livro - 330
  - atualizar valores - 344
  - criar evento de integração - 331
  - criar tarefa - 335
  - enviar e-mail - 340
  - espera - 346
- Criando Applets da Web Globais - 135
- Criando applets da Web personalizados - 128
- Criando applets Web - 106
- Criando apresentações de conversão de leads - 374
- Criando apresentações de página inicial de registro - 116
- Criando e editando campos - 86
- Criando filas de eventos de integração - 629
- Criando livros e hierarquias de livros - 273
- Criando novos temas - 142
- Criando perfis de acesso para livros - 278
- Criando períodos do estoque para usuários - 183
- Criando processos - 303
- Criando regras de workflow - 323
- Criando relatórios personalizados da página inicial - 114
- Criando scripts de avaliação - 645
- Criando solicitações de extração pessoal - 626
- Criando tipos de livro e funções de usuário de livro - 271
- D**
  - Definição da moeda - 47
  - Definindo a configuração do campo para estados de transição - 308
  - Definindo alertas para alocações de serviço - 59
  - Definindo controles de senhas da sua empresa - 33
  - Definindo listas de opções em cascata - 108
  - Definindo o número máximo de vezes em que os contatos podem receber amostras sem uma licença de estado válida - 652
  - Definindo o tipo de endereço para endereços não compartilhados usando Editar rel - 67
  - Definindo um calendário fiscal personalizado - 44
  - Desativando regras e ações de workflow - 351
  - Desativando usuários - 183
  - Desativando usuários (Parceiros) - 189
  - Diretrizes de tipo de campo para importação de dados - 433
  - Diretrizes de verificação de dados - 432
  - Diretrizes para configurar funções - 230
  - Duration - 672
- E**
  - Especificando apresentações de páginas dinâmicas - 121
  - Especificando níveis de acesso para tipos de registro principais - 227
  - Especificando níveis de acesso para tipos de registro relacionados - 228
  - Especificando tipos de registro em definições de extração pessoal - 622
  - Examinando os resultados da exportação - 604
  - ExcludeChannel - 673
  - Excluindo instâncias do Monitor de workflow - 358

- Excluindo regras e ações de workflow - 353
- Exemplo 1
  - Usando o nível de acesso de exibição - 215
- Exemplo 2
  - Usando o nível de acesso Herdar principal - 220
- Exemplo 3
  - Protegendo dados por meio de livros - 223
- Exemplo de como configurar regras de fluxo de trabalho para criar tarefas de acompanhamento para atividades - 339
- Exemplo de como usar livros a fim de gerenciar territórios de vendas - 264
- Exemplo de como usar processos para bloquear registros - 299
- Exemplo de configuração de um applet Web de feed RSS - 135
- Exemplo de e-mail de resultados de importação e arquivo de log - 601
- Exemplos de arquivos XML de definição de extração pessoal - 616
- Exemplos de cálculos de nível de acesso - 214
- Exemplos do Expression Builder - 719
- Exibindo informações de utilização do arquivo e do registro - 60
- Exibindo instâncias de workflow - 356
- Exibindo páginas da Web externas em guias - 124
- Exibindo solicitações de extração pessoal - 626
- Exibindo uso da alocação de serviço histórico - 58
- Exibindo uso da alocação de serviço para a empresa - 57
- Exportando os dados - 602
- Expression Builder - 655
- F**
- Fazendo download do Oracle Migration Tool On Demand Client Utility - 612
- Fazendo download do utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand - 606
- Fazendo Download do WSDL e dos Arquivos de esquema - 607
- Fazendo upload de extensões do cliente - 138
- Ferramentas de gerenciamento de dados - 393
- Ferramentas de importação e exportação - 394
- FieldValue - 675
- FindNoneOf - 675
- FindOneOf - 676
- Funcionalidade Administração do processo - 302
- Funções do Expression Builder - 670
- G**
- Gerenciamento de alertas - 54
- Gerenciamento de conteúdo - 632
- Gerenciamento de grupo - 289
- Gerenciamento de perfil de acesso - 190
- Gerenciamento de territórios - 294
- Gerenciamento de usuários - 160
- Gerenciamento de usuários e controles de acesso - 157
- Gerenciamento do livro - 241
- Gerenciamento do processo de negócio - 295
- Gerenciando chamadas inteligentes - 649
- Gerenciando configurações de evento de integração - 631
- Gerenciando definições de extração pessoal - 624
- Gerenciando layouts de pesquisa - 109
- Gerenciando moedas - 47
- Gerenciando o acesso e a ordem da lista - 113
- Gerenciando os anexos de sua empresa - 640
- Gerenciando usuários delegados (Administrador) - 180
- Gerenciando usuários em sua Organização do parceiro (Parceiros) - 185
- Gestão de funções - 229
- Gestão do setor de saúde - 649
- GetGroupId - 677
- GetParentId - 678
- I**
- IsNull - 678
- Isf - 679
- Importando seus dados - 595
- Informações sobre Solução de problemas dos livros - 288
- InStr - 680
- Integração dos serviços Web - 606
- J**
- JoinFieldValue - 682
- JulianDay - 693
- JulianMonth - 694
- JulianQtr - 695
- JulianWeek - 696
- JulianYear - 697
- L**
- Left - 697
- Len - 698
- LN - 699
- Locale - 700
- LocaleListSeparator - 701
- LookupName - 701
- LookupValue - 702
- M**
- Mapeando campos adicionais durante a conversão de leads - 373
- Mid - 703
- Modos de propriedade de registro e tarefas geradas automaticamente - 255
- Monitor de workflow - 354
- O**
- Operadores do Expression Builder - 665
- OrganizationName - 705

**P**

Página Fila de exclusão de lote - 626  
Página Fila do livro de atribuição de lote - 627  
Página Hierarquia de livros - 286  
Página Personalização da aplicação do tipo de registro - 71  
Perfil da empresa - 19  
Personalização do aplicativo - 70  
Personalizando a lista do setor da sua empresa - 393  
Personalizando a trilha de auditoria - 117  
Personalizando apresentações de item relacionado - 101  
Personalizando apresentações de página estáticas - 102  
Personalizando Minha página inicial para a sua empresa - 141  
PRE - 705  
Preparando a importação de dados - 439  
Processo de configuração da conversão de leads - 373  
Processo de configuração de livros - 266  
Processo de configuração de perfis de acesso - 225  
Processo de configuração de processos em Oracle CRM On Demand - 303  
Processo de configuração dos administradores do parceiro (Administrador) - 184  
Processos para administração do Oracle CRM On Demand - 14  
Publicando alertas por toda a empresa - 54

**R**

Redefinindo senha de um usuário - 177  
Redefinindo todas as senhas - 41  
Redefinindo uma senha de usuário (Parceiros) - 189  
Regras de dados e atribuição - 361  
Renomeando campos - 94  
Renomeando tipos de registro - 147  
Renomeando títulos de seção de campo - 105  
Restringindo o uso para endereços IP - 42  
Restringindo processos - 307  
Restringindo regras de fluxo de trabalho a regras ou canais específicos - 329  
Revertendo configurações para padrões - 98  
Revisando a atividade de conexão de um usuário - 177  
Revisando a utilização dos serviços Web - 609  
Revisando alterações de configuração da trilha de auditoria - 53  
Revisando alterações de trilha de auditoria com a trilha de auditoria principal - 52  
Revisando atividade de conexão para todos os usuários - 51  
Revisando atividades relacionadas à segurança para usuários - 178

Revisando o uso de recursos da sua empresa - 51  
Revisando os resultados de importação - 600  
Right - 707  
RowIdToRowNum - 708  
RowNum - 709

**S**

Sobre a Configuração de campos e Apresentações de página para os Modos de propriedade de registro - 80  
Sobre a criação de estruturas de livros - 246  
Sobre ações de workflow - 320  
Sobre alocações de serviço - 56  
Sobre applets da Web personalizados - 127  
Sobre apresentações de página de usuário - 173  
Sobre as informações em campos modificados nos registros - 120  
Sobre as políticas de conexão e de senha - 32  
Sobre atribuições de livro baseadas em hora - 261  
Sobre Calendários fiscais - 43  
Sobre campos personalizados - 82  
Sobre campos principais na administração do processo - 299  
Sobre campos, listas de opções e métrica - 152  
Sobre como importar livros e atribuições de livro - 260  
Sobre como usar links da Web para criar novos cenários de integração - 94  
Sobre Configurações de anexo - 152  
Sobre definições de extração pessoais - 613  
Sobre delegação de usuário - 179  
Sobre duplicidades de registro e IDs externos - 415  
Sobre estados e campos de transição na administração do processo - 298  
Sobre eventos de integração - 628  
Sobre expressões - 659  
Sobre gerenciamento de campo - 74  
Sobre modos de propriedade de registro - 250  
Sobre Níveis de acesso para tipos de registro principais - 203  
Sobre Níveis de acesso para tipos de registro relacionados - 204  
Sobre o acesso de tipos de registro em funções - 233  
Sobre o Controle de uso no Oracle CRM On Demand - 17  
Sobre o Expression Builder - 655  
Sobre o suporte de serviços da Web para livros - 250  
Sobre o utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand - 605  
Sobre o utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand - 611



- Sobre os campos Superior hierárquico e Superior hierárquico (Apelido) nos registros do usuário - 174
- Sobre os Perfis de acesso nas funções - 192
- Sobre países e mapeamento de endereços - 398
- Sobre Perfis de acesso nas equipes, grupos e livros - 193
- Sobre privilégios em funções - 234
- Sobre Propagação de acesso através da herança da equipe - 194
- Sobre Proteção contra falsificação de solicitações entre locais - 40
- Sobre regras de atribuição - 361
- Sobre regras de workflow - 311
- Sobre regras de workflow com base na data/hora - 321
- Sobre Relacionamentos muitos para muitos para objetos personalizados - 156
- Sobre scripts de avaliação - 642
- Solicitação de serviço - Campos preparação de importação - 578
- Solução - Campos preparação de importação - 582
- T**
- Timestamp - 710
- Tipos de dados no Expression Builder - 662
- ToChar - 710
- Today - 713
- Tópicos relacionados para perfis de acesso - 229
- Trabalhando com a página Lista de funções - 232
- Trabalhando com a página Lista de perfis de acesso - 202
- U**
- Usando campos personalizados indexados - 95
- Usando modelos de administrador durante a configuração - 16
- Usando o Expression Builder - 656
- UserValue - 714
- UtcConvert - 718
- Utilitário cliente Oracle Data Loader On Demand - 605
- Utilitário cliente Oracle Migration Tool On Demand - 611
- V**
- Verificando a configuração do livro para a função Administrador - 267
- Verificando status de licenças e usuários ativos - 31
- Vinculando registros durante a importação - 431